

# **SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK TERHADAP  
PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK  
BUMI DAN BANGUNAN (PBB) KANTOR DISPENDA  
KABUPATEN ROKAN HILIR**  
( *STUDI KASUS PENERIMAAN PBB DI KELURAHAN BAGAN HULU KECAMATAN  
BANGKO KABUPATEN ROKAN HILIR* )



**OLEH:**

**WILDANI**

**NIM: 10675005176**

**PROGRAM S1  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2010**

**ABSTRAK**

**PENGARUH PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK TERHADAP  
PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) KANTOR DIPENDA  
KABUPATEN ROKAN HILIR**

*(Studi Kasus Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kelurahan Bagan Hulu  
Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir).*

*Penelitian ini dilakukan pada kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir yang berkedudukan di komplek perkantoran di jalan Perniagaan No. 78 Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel bebas yaitu pelayanan yang terdiri dari reability (X1), responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), dan tangible (X5) terhadap variabel terikat yaitu partisipasi masyarakat (Y) pada kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir.*

*Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat di kelurahan Bagan Hulu yang berjumlah 2.225 orang. Sampel yang diambil sebagai responden sebanyak 96 (berdasarkan rumus Solvin dengan tingkat kesalahan 10%) yang diambil dengan menggunakan metode Random Sampling. Dalam menganalisis data yang dikumpulkan digunakan metode deskriptif atau kuantitatif. Kemudian dari hasil analisis penelitian dengan menggunakan regresi linear berganda.*

*Berdasarkan hasil analisis program SPSS menunjukan nilai F hitung sebesar  $90,598 >$  dari nilai T table 1,658. maka dapat dinyatakan bahwa hipotesa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Dengan demikian disimpulkan bahwa pelayanan mempengaruhi partisipasi masyarakat.*

*Nilai koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh dari penelitian sebesar 0,839 yang menunjukan bahwa 83,9% partisipasi masyarakat bisa diterangkan oleh variabel pelayanan x yang terdiri dari reability (X1), responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), dan tangible (X5). Sedangkan sisanya 0,161% (1-0,839) dapat diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.*

*Nilai T hitung untuk variabel pelayanan yang terdiri dari reability(X1) sebesar 0,839 yang menunjukkan bahwa 83,9% partisipasi masyarakat bisa diterangkan oleh variabel pelayanan (x) yang terdiri dari reability (X1), responsiveness (X2) sebesar - 0,209, assurance (X3) sebesar 6,101, empathy (X4) sebesar 2,067 dan tangible (X5) sebesar 2,923. dari analisa kelima indikator dari variabel pelayanan tersebut dapat dibuktikan bahwa factor assurance (X3) memberi pengaruh yang paling dominant terhadap partisipasi (Y) dibandingkan variabel lainnya. Hal ini sesuai dengan nilai t hitung lebih besar dari nilai t table yaitu 1,658.*

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
I.4 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	
II.1 Pengertian Pelayanan .....	10
II.2 Pelayanan atau Jasa.....	16
II.3 Pengertian Partisipasi Masyarakat .....	20
II.4 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan.....	23
II.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan.....	29
II.6 Hipotesis .....	31
II.7 Variabel Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	
III.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	32
III.2 Populasi Dan Sampel.....	32
III.3 Jenis Dan Sumber Data .....	34
III.4 Teknik Dan Pengumpulan Data.....	34
III.5 Analisis Data .....	35
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>	
IV.1 Gambaran Umum Tempat Pelaksanaan Penelitian .....	40
IV.2 Bagian Unit Kerja Kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir .....	41
IV.3 Struktur Organisasi Unit Kerja Kantor Dispenda Kabupaten Rohil .....	44
IV.4 Diskripsi Umum Unit Kerja Tempat Penelitian .....	61
IV.5 Uraian Tugas Unit Kerja Tempat Penelitian .....	62
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	
V.1 Hasil Penelitian .....	64
V.2 Analisis Uji Hipotesis Pengaruh Pelayanan Penerimaan Pajak Terhadap Partisipasi Masyarakat .....	76
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	
VI.1 Kesimpulan.....	77
VI.2 Saran .....	79

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan yang baik dengan mengandung nilai efisien dan efektif itu adalah memberikan pelayanan yang singkat, tepat serta mudah di mengerti terhadap siapa saja sepanjang tidak menyalahi aturan dan norma-norma yang berlaku dengan senantiasa mengutamakan kepentingan orang banyak (masyarakat) dari pada kepentingan pribadi.

Jika dikaitkan dengan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara baik, tepat sesuai prosedur yang berlaku, tidak berbelit-belit, sehingga mereka merasa dihargai dan puas atas cara kerja petugas, yang mampu menimbulkan kesadaran mereka untuk membayar pajak.

Pelayanan sangat besar artinya dalam suatu kegiatan, karena seringkali kita dengar dan temui seorang individu mau berpartisipasi oleh faktor baiknya pelayanan yang diberikan, termasuk penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang sudah ditargetkan di Kabupaten Rokan Hilir, bahwa tanpa pelayanan yang baik dari aparat kemungkinan masyarakat wajib pajak akan enggan berpartisipasi mendukung optimalnya penerimaan sektor PBB tersebut.

Sejalan dengan pandangan di atas, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir telah menetapkan konsepsi pelayanan dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terhadap setiap wajib pajak yang terdaftar dan terdata, yakni Pendaftaran Objek Pajak Baru; Penetapan Tarif Pajak; Pembetulan

SPPT/SKP/STP; Pembatalan SPPT/SKP/STP; Keberadaan atas Pajak Terhutang serta Pengurangan atas Pajak Terhutang (KP-PBB, 1997: 11-15).

Sehubungan dengan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang sudah ditetapkan atas setiap wajib pajak yang terdaftar di Kelurahan Bagan Hulu khususnya, maka konsepsi pelayanan tidak bisa tidak harus diperhatikan agar masyarakat wajib pajak merasa dihargai haknya yang pada akhirnya mampu mendorong kesadaran mereka untuk melunasi kewajiban dalam membayar pajak, sehingga terdapat target penerimaan yang sudah ditetapkan tersebut.

Hal ini didasarkan atas pertimbangan Kelurahan/Desa adalah kalurahan yang diprioritaskan sebagai sumber penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terbesar di wilayah kecamatan Bangko sesuai potensi dan kondisi objek pajak yang ada. Dari data diketahui jumlah bangunan adalah 1.934 untuk tempat tinggal (warung, toko, wartel, dan sebagainya) sebanyak 98.65 km<sup>2</sup> serta Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) berada di atas Nilai Jual Tidak Kena Pajak (NJTKP) dengan nilai jual rata-rata antara Rp. 12 - 75 juta (Dispenda Kabupaten Rokan Hilir).

Mencermati kondisi objek pajak dan potensi yang ada di Kelurahan Bagan Hulu, maka petugas seharusnya memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dengan mempercepat proses penerimaan maupun berbagai keluhan dan keberatan yang diajukan masyarakat sehubungan dengan permasalahan Pajak Bumi dan Bangunan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memungkinkan masyarakat akan membayar pajak tepat waktu dalam menunjang penerimaan daerah.

Adapun penentuan NJOP PBB per meter yang ditetapkan di Kelurahan Bangan Hulu berdasarkan Kepmen Keuangan No. 174 KMK 04 1993 ada 3 kategori, yaitu Lintas Jalan Raya dengan ketentuan Rp.7.900 per meter, untuk jalan Desa Rp.2.450 serta untuk Jalan Setapak Desa dengan ketentuan Rp. 1.240 pula.

Lebih jelasnya mengenai target dan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah Kecamatan Bangko yang terdiri dari 6 Kelurahan /Desa dapatlah dilihat tabel berikut:

Tabel 1.1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Bangko tahun 2009

<b>No</b>	<b>Nama Kelurahan/Desa</b>	<b>Jumlah SPBB</b>	<b>Target Penerimaan</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1.</b>	Bagan Hulu	1.934	24.115.143	6.171.720	26
<b>2.</b>	Bagan Punak	8.200	1.216.220	1.500.760	12
<b>3.</b>	Bagan Kota	8.700	8.998.350	6.948.350	100
<b>4.</b>	Bagan Barat	2.553	6.405.485	1.136.400	18
<b>5.</b>	Bagan Timur	590	6.488.440	6.488.110	100
<b>6.</b>	Bagan Jawa	854	2.560.680	2 598.61Q	100

Sumber: Dispenda Kabupaten Kabupaten Rokan Hilir tahun 2009

Tabel di atas memperlihatkan, bahwa dari 6 Kelurahan /Desa yang ada di wilayah Kecamatan Bangko ternyata 3 dari Kelurahan/Desanya memiliki persentase

penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) relatif tinggi, sedangkan untuk Kelurahan Bangan Hulu penerimaan relatif rendah dibandingkan Kelurahan-Kelurahan lainnya, padahal target penerimaannya adalah yang tertinggi yaitu 25.59% dari rencana penerimaan Rp. 24.115.143,00 dengan realisasi hanya Rp.6.171.720,00.

Meskipun realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) untuk Daerah Kelurahan Bangan Hulu belum mencapai target yang telah ditentukan, namun terlihat bahwa daerah tersebut diharapkan mampu memberikan kontribusi yang besar bagi pemasukan sektor Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang terindikasi dari besarnya angka target penerimaan yang ditetapkan setiap tahun.

Artinya kondisi objek Pajak dan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang dimiliki Kelurahan Bangan Hulu sangat memungkinkan bagi Daerah untuk meningkatkan pendapatan dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), sehingga target yang ditetapkan setiap tahun yang lebih tinggi dari Kelurahan/Desa lain dinilai sebagai suatu penetapan yang rasional dan cukup bijaksana, hanya saja realisasi penerimaannya belum optimal seperti terlihat berikut:

Tabel 1.2. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di  
Kelurahan Bagan Hulu Tahun 2009

Realisasi Penerimaan					Tunggakan	
No	Tahun	Target	Realiasi	Persentase	Jumlah	Persentase
1.	2004	19.535.285	9.782.852	50	9.752.433	50
2.	2005	20.255.725	9.935.450	49	10.320.275	51
3.	2006	21.315.237	10.296.200	48	11.019.037	52
4.	2007	22.151.163	9.876.875	45	12.274.288	55
5.	2008	24.115.143	6.171.720	26	17.943.423	74
	Jumlah	107.372.553	46.063.097	43	61.309.456	57

Sumber: Dispenda Kabupaten Rokan Hilir tahun 2009

Tabel di atas menunjukkan kenaikan target Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Bagan Hulu setiap tahun tidak diikuti dengan kemampuan merealisasikannya, yakni target penerimaan PBB tahun 2004 Baru terealisasi 50 %, dengan tunggakan 50%, pada tahun 2005 realisasi penerimaan 49% dengan tunggakan 51%, 2006 terealisasi 48%, dengan tunggakan 53%, pada tahun 2007 turun menjadi 45% dengan tunggakan 55% serta tahun 2008 realisasinya penerimaan mengalami penurunan drastis menjadi 26% dan tunggakan mencapai 74%.

Dari pemaparan perkembangan jumlah penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan PBB yang dibayar oleh masyarakat diatas. Terlihat bahwa setiap tahunnya jumlah masyarakat yang membayar PBB masih kurang dari 50% dari



keseluruhan jumlah masyarakat yang membayar.

Dari tahun 2004 sampai 2008 target realisasi penerimaan PBB hanya berkisar antara 50% sampai 26%. Hal ini mengindikasikan apakah peningkatan jumlah partisipasi masyarakat dalam membayar pajak sudah di iringi dengan pelayanan yang baik dilakukan oleh penerima pajak.

Dari uraian data diatas besar kemungkinan belum terlaksananya pelayanan yang baik terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar pajak, sehingga realisasi PBB tidak sesuai dengan jumlah yang sudah ditetapkan. Maka penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul“  
**PENGARUH PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK TERHADAP PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) KANTOR DISPENDA KABUPATEN ROKAN HILIR” (Studi Kasus penerimaan PBB di Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangkok Kabupaten Rokan Hilir)**

## **I.2 Perumusan Masalah**

Yang menjadi pokok perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut “ **Seberapa Besar Pengaruh Pelayanan Penerimaan Pajak Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan(PBB) Di Kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir”.**

### **I.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.**

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan yang dilakukan oleh penerima pajak terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kelurahan bagan hulu, kecamatan bangko, kabupaten rokan hilir.
- b. Untuk mengetahui partisipasi masyarakat dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kelurahan bagan hulu, kecamatan bangko, kabupaten rokan hilir.

#### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyandang gelar sarjana lengkap (S1) pada fakultas ekonomi dan ilmu sosial universitas islam negeri sultan syarif kasim Riau.
- b. Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi penulis terutama dalam masalah yang penulis teliti. Dan Penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai bahan informasi dan perbandingan sederhana bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengadakan pengkajian dalam konteks permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

#### **I.4 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan ini, secara umum penulis membagi sistematika penulisan dalam enam bab dimana masing-masing bab diuraikan sebagai berikut

##### **BAB I : Pendahuluan**

Berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : Telaah Pustaka**

Dalam bab ini diuraikan tentang kerangka teori, definisi- definisi yang berhubungan dengan penelitian ini, hipotesis.

##### **BAB III: Metode Penelitian**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang jenis penelitian, lokasi Penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengukuran skor.

##### **BAB IV : Gambaran Umum Tempat Penelitian**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang gambaran umum tempat penelitian, bagian /unit kerja kantor Dispenda, struktur organisasi unit kerja kantor Dispenda, deskripsi umum unit kerja tempat penelitian dan juga uraian tugas (*job description*) bagian unit kerja kantor Dispenda

##### **BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini akan diuraikan hasil penelitian dan pembahasan, deskripsi variabel pelayanan (X) yaitu analisis kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empaty dan berwujud. Dan variabel (Y) partisipasi

masyarakat, serta analisis uji hipotesisi tentang pengaruh pelayanan penerimaan pajak terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan pada kantor Dispenda rohil, konstanta, koefisien regresi variabel *reliability*, koefisien regresi variabel *responsiviness*, koefisien regresi variabel *assurance*, koefisien regresi variabel *empathy*, koefisien regresi variabel *tangible*, analisis koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F-test, dan uji T- test.

## **BAB VI: Kesimpulan dan Saran**

Dalam bab ini akan di ambil kesimpulan dari hasil penelitian keseluruhannya, dan tidak lupa juga saran- saran yang diberikan oleh penulis terutama untuk masa yang akan datang, dan yang paling khususnya di tujukan kepada kantor Dispenda kabupaten rokan hilir.



## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **II.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut Soepriyono (1999: 300) adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi dalam menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan kegiatan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri.

Pelayanan menurut The Liang Gie (2001: M) adalah kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat (pelanggan).

Pelayanan itu sendiri menurut AS. Munir (2002:26) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan Landasan faktor material melalui sistim prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak nya. Jadi dengan demikian tujuan dari bisnis atau perusahaan menciptakan dan mempertahankan langganan, untuk dapat terciptanya hal tersebut faktor yang menentukan di sini adalah pelayanan.

M. Munir (1999 : 3) membagi pelayanan dalam bentuk 3 kategori, yaitu:

1. pelayanan lisan
2. Layanan dalam tulisan
3. Layanan dalam sifat perbuatan

Adapun menurut S.K Bonar (2001: 37) untuk menarik pelanggan dan mempertahankan langganan lama suatu perusahaan harus mengadakan pelayanan yang baik dan teratur. Hal tersebut dilakukan oleh perusahaan karena sikap pelanggan adalah dinamis, jika ia menyukai barang atau jasa dari suatu perusahaan dan berhak menentukan pilihan yang cocok bagi mereka.

Menurut pendapat Moenir (2002: 14) definisi Pelayanan adalah "Manfaat yang disediakan atau yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain". Sedangkan fungsi dari pelayanan itu antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan,
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa,
- c. Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin,
- d. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi yang berkepentingan,
- e. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang dilayani.

Dari pandangan di atas dapat disimpulkan, pelaksanaan pelayanan yang baik dengan mengandung nilai efisien dan efektif itu adalah memberikan pelayanan yang singkat, tepat serta mudah di mengerti terhadap siapa saja sepanjang tidak( menyalahi aturan dan norma-norma yang berlaku dengan senantiasa mengutamakan kepentingan orang banyak (masyarakat) dari pada kepentingan pribadi.

Jika dikaitkan dengan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara baik, tepat sesuai prosedur yang berlaku, tidak berbelit-belit, sehingga mereka merasa dihargai dan puas atas cara kerja petugas, yang mampu menimbulkan kesadaran mereka untuk membayar pajak.

Pelayanan sangat besar artinya dalam suatu kegiatan, karena seringkali kita dengar dan temui seorang individu mau berpartisipasi oleh faktor baiknya pelayanan yang diberikan, termasuk penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang sudah ditargetkan oleh Kantor Dispenda, bahwa tanpa pelayanan yang baik dari aparat kemungkinan masyarakat wajib pajak akan enggan berpartisipasi mendukung optimalnya penerimaan sektor PBB tersebut.

Sejalan dengan pandangan di atas, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir telah menetapkan konsepsi pelayanan dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terhadap setiap wajib pajak yang terdaftar dan terdata, yakni Pendaftaran Objek Pajak Baru; Penetapan Tarif Pajak; Pembetulan SPPT/SKP/STP; Pembatalan SPPT/SKP/STP; Keberadaan atas Pajak Terhutang serta Pengurangan atas Pajak Terhutang (KP-PBB, 1997: 11-15).

Pendaftaran dan pendataan merupakan proses yang harus dilakukan wajib pajak untuk mendaftarkan semua objek pajak (bumi dan bangunan) yang dimilikinya, meliputi kegiatan pendataan objek pajaknya dengan mengisi blangko atau formulir Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) secara jelas, benar dan lengkap serta ditanda - tangani oleh wajib pajak.

Penetapan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan jumlah pajak terhutang terhadap suatu objek pajak tanah atau bangunan yang dimiliki berdasarkan klasifikasi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan RI. Menurut Keputusan Menteri Keuangan RI No. 1002/KMK.04/1985 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan ditetapkan, setelah tahap pendaftaran dan pendataan melalui SPOP di atas selanjutnya KP-PBB memproses penetapan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap suatu objek pajak sesuai dengan yang apa tercantum pada SPOP tersebut.

Sebelum wajib pajak menerima Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), terlebih dahulu dilakukan proses pemilahan SPPT berdasarkan jumlah Desa yang ada oleh Dispenda Rokan Hilir selaku Koordinator Penerimaan PBB,



yakni SPPT yang diterima langsung dari KP- PBB Pekanbaru sebagai tempat memproses dan mencetak SPPT PBB, setelah di pisah-pisahkan lalu diserahkan keseluruh Desa yang ada dengan membuat Berita Acara Penyerahan SPPT PBB dari Dipenda Daerah kepada setiap Kolektor atau Kepala Kelurahan langsung menyerahkan SPPT tersebut.

Adapun mengenai Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) bagi Wajib pajak yang telah menerima SPPT/SKP dari Kepala Desa atau Kelurahan atau RW/RT yang bersangkutan, dapat melakukan pembayaran dengan cara:

1. Pembayaran langsung ditempat, yaitu :
  - a. Wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terhutang ditempat pembayaran yang ditunjuk sebagaimana dicantumkan pada SPPT/SKP, yang dapat dilakukan dengan cara menggunakan Cek dan Bank / Giro Bilyet Bank baru dianggap sah apabila dilakukan kliring.
  - b. Wajib pajak menerima Surat Tanda Terima Setoran (STTS) sebagai bukti telah melunasi pembayaran PBB dari Bank Pembangunan Daerah Riau Cabang Bangkinang, selanjutnya tempat pembayaran PBB itu berkewajiban mengirimkan STTS dengan mempergunakan SPP (Surat Pengantar Pengiriman) kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran PBB melalui kiriman uang/transfer.
2. Pembayaran melalui petugas pemungut, yaitu :
  - a. Wajib Pajak yang tempat tinggalnya jauh/sulit dan tidak( didukung oleh sarana dan prasarana ditempat pembayaran yang telah ditentukan, maka dapat ditempuh dengan menyetorkan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) kepada petugas pemungut, selanjutnya petugas pemungut menyetorkan ke Bank sebagai tempat pembayaran.

- b. Wajib Pajak menerima TTS (Tanda Terima Sementara) dari petugas pemungut sebagai bukti penerimaan sementara.
- c. Wajib Pajak menerima Surat Tanda Terima Setoran (STTS) dari tempat pembayaran sebagai bukti pelunasan PBB melalui petugas pemungut sekaligus sebagai pengganti ITS tersebut.

Setelah wajib pajak SPPT dari Kepala Desa atau Kelurahan atau melalui RW/RT, maka wajib pajak diharuskan melakukan pembayaran ketetapan pajak yang tertera pada SPPT PBB, tetapi jika wajib pajak tidak menyetorkan pajak terhutang setelah jatuh tempo, berdasarkan W No.19 Tahun 1997 tentang Penagihan dengan Surat Paksa, akan dilakukan penagihan setelah jatuh tempo pembayarannya.

Wajib pajak diharapkan memeriksa kembali SPPT / SKP yang diterima dari petugas, apakah memang telah sesuai dengan kondisi objek dan subjek yang dimiliki sebenarnya, sehingga jika wajib pajak merasa telah terjadi kekeliruan terhadap ketetapan ataupun jika wajib pajak tidak mampu membayar ketetapan pajak terhutang, maka wajib pajak dapat mengajukan permohonan keberatan dan pengurangan atas penetapan Pajak Bumi dan Bangunan.

Pengajuan keberatan ini dapat diajukan dalam waktu 3 (tiga) bulan sejak diterimanya SPPT/SKP oleh wajib pajak, selanjutnya Kepala Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP/PBB) atas nama Dirjen Pajak akan memberikan keputusan terhadap keberatan yang diajukan tersebut apakah diterima seluruhnya, sebagian atau ditolak sama sekali.

Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) bertujuan untuk memberikan keringanan pembayaran pajak terhutang atas Objek Pajak karena kondisi tertentu yang ada hubungannya dengan wajib pajak dan/atau karena sebab-sebab lainnya, objek pajak terkena bencana alam seperti gempa, banjir, dan tanah longsor, objek pajak terkena sebab-sebab lain yang luar biasa seperti kebakaran dan kekeringan (fuso).

Adapun proses penyelesaian atas pengajuan kebemtan dan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ini, Kantor Pelayanan PBB akan melakukan penyelesaian dan jika dianggap perlu maka ditugaskan pula terhadap petugas untuk memperoleh kepastian atas kebemtan dan pengurangan yang diajukan oleh wajib pajak tersebut.

Tindakan penelitian/pemeriksaan lapangan akan dilanjutkan dengan penerbitan Surat Keputusan Penyelesaian Keberatan wajib pajak atau Surat Keputusan Pengurangan Pajak Terhutang. Permohonan keberatan harus diputuskan dalam jangka waktu 12 ( dua belas) bulan sejak diterimanya surat permohonan oleh KP- PBB, sedangkan pengurangan PBB ini hares diputuskan dalam jangka waktu 90 (sembilan puluh) hari sejak diterimanya permohonan pengurangan oleh KP-PBB. Keseluruhan sistem pelayanan yang ditetapkan dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, pada dasarnya adalah untuk menarik minat dan partisipasi masyarakat agar mau melunasi Pajak dengan penuh kesadaran karena telah mendapat berbagai fasilitas dari Negara berupa pemanfaatan atas pemilikan Bumi dan Bangunan.

## II.2 Pelayanan atau Jasa

Pelayanan akan lebih besar dan bersifat menentu manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. karena adanya hal tersebut menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan yaitu mereka bersaing dalam hal pelaksanaan layanan, melalui berbagai kata, teknik, dan metode yang dapat menarik orang lebih banyak lagi untuk memakai jasa yang dihasilkan perusahaan. Persaingan yang ada didalam masyarakat usaha tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga didalam hal layanan.

Jasa atau pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang out put nya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberi nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai dan sehat) bersifat tidak berwujud (Alma, 2002:205).

Beberapa perbedaan antara jasa dan barang menurut Edward W. Wheatley:

- a. Pembeli jasa sangat dipengaruhi oleh motif yang didorong oleh emosi.
- b. Jasa bersifat tak berwujud, berbeda dengan barang yang bersifat berwujud, dapat dilihat, dicium, memiliki berat, ukuran dan sebagainya.
- c. Barang bersifat tahan lama tetapi jasa tidak.
- d. Barang dapat disimpan tetapi jasa tidak, dan lain-lain.

Pelayanan yaitu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjipto, 2004:6)

Pelayanan adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Jasa pelayanan boleh jadi didenifisikan lebih baik dalam waktu tertentu tetapi tidak cocok pada waktu yang lain. Secara formal sering di jumpai

pengertian pekerjaan jasa adalah pekerjaan diluar bidang pertanian dan pabrik seperti pekerjaan dibidang hotel, restoran, dan toko reparasi. Hiburan seperti bioskop, teater, taman hiburan, dan sebagainya.

Ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam upaya perbaikan atau meningkatkan mutu pelayanan :

- a. Akurasi pelayanan.
- b. Ketepatan waktu pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan
- d. Tanggung jawab
- e. Kelengkapan
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- g. Variasi model pelayanan
- h. Pelayanan pribadi
- i. Kenyamanan dalam memperoleh layanan

Pelayanan yang diberi hendaknya selalu disempurkan baik mutu maupun kualitas dimasa yang akan datang. Bagi perusahaan yang menghasilkan jasa, pelayan yang diberikan kepada konsumen sangat penting karena:

- a. Konsumen merupakan sumber pendapatan.
- b. Semakin banyaknya saingan, perusahaan semakin meningkatkan pelayanan dalam memuaskan konsumen
- c. Masyarakat semakin maju dan semakin tahu hak-haknya untuk dilayani

Kegagalan dalam menyediakan pelayanan yang diinginkan dapat mengakibatkan munculnya keluhan-keluhan dari pelanggan dan akan mengakibatkan perusahaan kehilangan pelanggan. Lima dimensi yang harus dikaji dalam menentukan kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Lovelock, 1994 (dalam Rangkyu, 2003 : 18) yaitu :

1. Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberi jasa secara akurat, tepat dan terpercaya dalam memberi layanan kepada nasabah.
2. Daya Tanggap (*resposiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu nasabah dan memberi jasa dengan cepat atau memberi pelayanan kepada nasabah dengan tanggap.

3. Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati ( *empathy*) yaitu syarat untuk peduli, dan memberi pelayanan pribadi bagi nasabah.
5. Berwujud (*Tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

### **II.3 Pengertian Partisipasi Masyarakat**

Secara etimologi, bahwa kata partisipasi merupakan padanan kata *participatie* (bahasa belanda) atau *participation* (bahasa inggris) yang berarti ikut serta. Selamat (2001 :26) mengemukakan bahwa partisipasi adalah peran serta dalam membangun dapat diartikan sebagai berikut sertanya masyarakat dalam menyusun program pembangunan ikut dalam kegiatan-kegiatan pembangun dan ikut serta memanfaatkan hasil pembangunan yang nyata.

Sedangkan Seligman dan Edwin dalam Muhammad Al Amin (2003 :9) menyatakan bahwa “ pengertian partisipasi adalah ikut sertanya satu kesatuan untuk mengambil dalam aktivitas yang dilaksanakan oleh susunan kesatuan yang lebih besar”.

Partisipasi masyarakat berarti, masyarakat ikut serta yaitu mengikuti dan menyertai pemerintah karena kenyataannya pemerintahlah yang sampai dewasa ini merupakan perancang, penyelenggara dan membayar utama dari pembangunan. Masyarakat diharapkan ikut serta, karena anggapan bahwa hasil pembangunan yang dirancang, diselenggarakan dan dibiayai terutama oleh pemerintah itu dimaksudkan untuk sebesar- besar kesejahteraan masyarakat sendiri, untuk rakyat banyak. (Pasaribu dan Simandjuntak, 2000 : 345).

Berdasarkan berapa konsep teori diatas, jelas bahwa partisipasi dari masyarakat sangatlah diperlukan untuk memberikan pengaruh dalam

pembangunan, menurut pendapat S.P. Siagian (2005 : 35), adapun yang dimaksud dengan partisipasi adalah “keikut setaan masyarakat dalam melaksanakan fisik baik dengan menyumbang uang, fikiran maupun dengan menyumbang tenaga” Sedangkan Wahyudi kumorotomo (2007:136-138) megatakan partisipasi warga Negara dapat di bedakan menjadi empat macam yaitu;

1. Partisipasi dalam pemilihan
2. Partisipasi kelompok
3. Kontak antara warga negara dan pemeritah

Partisipasi warga negara secara langsung dilingkungan pemerintah. Pada hakekatnya partisipasi itu adalah merupakan suatu keharusan yang merupakan suatu respon dari masyarakat dalam setiap pelaksanaan sebuah kebijakan, partisipasi masyarakat tersebut perlu di dorong dengan beraneka ragam pendekatan. Secara umum jenis partisipasi yang ada dan tumbuh di dalam masyarakat dapat kita lihat seperti:

1. Partisipasi dengan pikiran
2. Partisipasi tenaga
3. Partisipasi dengan keahlian itu
4. Partisipasi dengan uang,

Untuk meningkat kan paritisipasi masyarakat dalam hal membayar pajak dan membuat wajib pajak menjadi mengerti akan fungsi dan arti pajak itu sebenarnya agar pendapatan dari sektor perpajakan menjadi optimal, maka perlu diadakan penyuluhan dari aparat perpajakan.

Sesuai uraian diatas penyuluhan merupakan suatu hal yang pokok yang dilaksanakan dalam memcapai suatu program. Penyuluhan dapat dikatakan merupakan salah satu ujung tombak dalam memberhasilkan suatu program. Hal

itu sesuai dengan pendapat Mardikanto (1997) bahwa sasaran penyuluhan dimaksudkan untuk mengubah dalam arti agar mereka memiliki dan dapat meningkatkan prilakunya mengenai sikap yang lebih progresif, kemampuan yang luas dan keterampilan teknis berusaha.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Zameira Saputri (2008) dengan judul penelitian factor- factor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi prtisipasi masyarakat dalam membayar pajak adalah factor hukum dan sangsi yang kurang tegas, factor pengetahuan.

Penelitian yang dilakukan oleh Purna Irawan (2008) dengan judul penelitian analisis partisipasi masyarakat dalam mengikuti pemilihan kepala desa di kecamatan Lubuk dalam Kabupaten Siak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh factor ekonomi, pendidikan, social dan kepribadian individu dalam masyarakat.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hendra(2008) dengan judul analisi partisipasi masyarakat dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Kundur utara kabupaten karimun. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam membayar pajak dipengaruhi oleh frekuensi penyuluhan yang dilakukan oleh pihak perpajakan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Robby Rully(2008) dengan judul analisis partisipasi masyarakat dalam pembuatan rekomendasi surat izin usaha (SITU) di kecamatan Kampar kiri Kabupaten Kampar. Hasil penelitian menunjukan bahwa partisipasi masyarakat dalam pembuatan rekomendasi SITU



dipengaruhi frekuensi penyuluhan, kurangnya pengawasan, yang dilakukan pemerintah, dan kurangnya kesadaran wajib pajak itu sendiri.

#### **II.4 Pengertian Pajak, Bumi dan Bangunan**

Sebagaimana telah diuraikan di atas bahwa untuk meningkatkan penerimaan Kuangan Daerah sebagai modal pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan-dan pembangunan daerah, maka telah disusun rencana pembiayaan tersebut dalam bentuk RAPBD setiap tahunnya dengan mengakumulasikan berbagai sumber pendapatan atau subsidi lainnya, apalagi Daerah Otonom yang dituntut kemampuannya untuk mengatur urusan rumah tangga sendiri dengan modal pembiayaan sendiri pula.

Artinya Pemerintah Daerah harus senantiasa berupaya meningkatkan pembiayaan bagi Daerahnya dengan menggali sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terdapat di Daerah, yang menurut Pasal 157 UU No. 32 Tahun 2004 terdiri dari

1. Pendapatan asli daerah yang selanjutnya disebut PAD yaitu:
  - a. Hasil Pajak Daerah.
  - b. Hasil Retribusi Daerah.
  - c. Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan.
  - d. Lain-lain PAD yang sah.
2. Dana perimbangan.
3. Lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Menurut Soemohamidjojo (1998 : 130) pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang jasa kolektif demi mencapai kesejahteraan umum. Dari pendapat di atas terdapat ciri-ciri mendasar tentang

pajak sebagai berikut:

- a. Pajak dipungut oleh Negara berdasarkan kekuatan Undang-undang atau peraturan hukum lainnya.
- b. Pajak dipungut tanpa adanya kontraprestasi.
- c. Hasil pungutan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dan biasanya digunakan untuk investasi.
- d. Pajak disamping sebagai sumber keuangan negara (bud geter) juga berfungsi sebagai pengatur (segulair).

Dalam rancangan struktur pajak yang baik adalah bagaimana prinsip-prinsip pajak yang bertujuan untuk mencapai keadilan, keseimbangan dan kesejahteraan masyarakat walaupun ini bukan sebagai fakta pengendali utama akan tetapi pemerataan secara umum diatur oleh undang- undang tentang Pajak.

Berdasarkan pengertian di atas dapat ditegaskan, pajak merupakan iuran atau pungutan wajib yang harus dibayar oleh masyarakat (sebagai wajib pajak) kepada kas negara atas jasa yang diberikan pemerintah dan sifatnya dapat dipaksakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang penggunaannya diperuntukkan bagi membiayai rumah tangga pemerintah, Pemerintah Daerah, baik itu belanja rutin maupun pembangunannya.

Salah satu pajak yang banyak memberikan pemasukan bagi daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang diberlakukan berdasarkan W No. 12 Tahun 1985 jo W No. 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), sebagai pungutan daerah atas kepemilikan bumi dan bangunan. Ketentuan ini adalah pengganti seluruh jenis Pajak Kebendaan atau Kekayaan Harta Benda yang berlaku sebelumnya

Adapun pengertian Bumi dan Bangunan sesuai dengan ketentuan W No. 12 Tahun 1994 tersebut adalah:

1. Bumi diartikan dengan permukaan bumi (tanah), perairan dan lautan, sedangkan secara umum tanah dimaksudkan dengan tanah pekarangan, sawah, empang, perairan pedalaman serta laut wilayah Indonesia.
2. Bangunan yaitu konstruksi teknik yang ditanam atau ditetakkan secara tetap pada tanah atau aliran perairan, termasuk dalam pengertian bangunan yang tepat dikenakan pajak adalah bangunan tempat tinggal (rumah), gedung, kantor, hotel, pabrik dan seterusnya (Dirjen Pajak, 1993: 27).

Jika dicermati pengertian di atas dengan seksama, maka dapat diketahui bahwa seluruh tanah dan bangunan yang berada atau terletak di wilayah Negara Indonesia memiliki potensi untuk dijadikan sebagai objek Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan ketentuan yang berlaku, meski demikian menurut Pasal 3 UU No. 12 Tahun 1994 tersebut telah ditetapkan Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang tidak dikenakan pajak yaitu:

1. Objek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah:
  - a) Yang digunakan melayani kepentingan umum dalam bidang tempat ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan yang tidak ditujukan memperoleh keuntungan
  - b) Digunakan untuk kuburan, Peninggalan Purbakala
  - c) Merupakan Hutan Lindung Suaka Alam
  - d) Untuk Perwakilan Diplomat
  - e) Digunakan oleh Badan atau Perwakilan Organisasi Internasional
2. Objek Pajak yang digunakan oleh Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan, sementara pajaknya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah. (Pasal 3 UU No. 12 Tahun 1994).

Jadi jelasnya tidak semua potensi pajak yang dapat dikenakan pajaknya sebagaimana diatur ketentuan Pasal 3 UU No. 12 Tahun 1994 tersebut, sekalipun yang menjadi objek dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara umum adalah:

- a. Bumi yaitu permukaan tubuh bumi dan ada di bawahnya.
- b. Bangunan yaitu konstruksi teknik yang terpancang/tertanam secara tetap

pada tanah/perairan

Sedangkan subjek Pajak Bumi dan Bangunan menurut Soemitro (1990: 17)

adalah " orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi dan bangunan sesuai dengan ketentuan Undang-undang yang berlaku. Dalam kaitannya dengan pajaknya Bumi dan Bangunan (PBB), maka yang dimaksudkan dengan subjek Pajaknya adalah orang atau badan yang:

- a. Secara nyata mempunyai hak atas bumi dan bangunan
- b. Memperoleh manfaat atas bumi
- c. Memiliki dan menguasai bumi, serta
- d. Memperoleh manfaat atas bangunan, (Pasal 4 ayat (1) UU No. 12 Tahun 1994)

Dengan demikian dapat ditegaskan, subjek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pemilik bumi atau bangunan dalam pengertian UU No. 12 Tahun 1994 dan objeknya adalah bangunan atau benda yang tidak bergerak, sehingga implikasinya, Pajak Bumi dan Bangunan tergolong pada "Pajak Objektif" karena yang menjadi objeknya benda atau perbuatan (yaitu tanah dan bangunan) sedangkan subjeknya adalah masyarakat atau badan yang memilikinya, tanpa memperhatikan apakah subjek tersebut bertempat tinggal di wilayah hukum objek pajak berada atau tidak.

Hal ini senada dengan pendapat Brotodihardjo (1999: 88) yang menyatakan "Pajak Objektif adalah pajak yang langsung melihat pada objeknya, yang selain dari pada benda dapat pula berupa keadaan perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar, kemudian baru dicari objeknya (orang atau badan hukum) yang bersangkutan langsung dengan tidak mempersoalkan subjek pajak yang mempunyai hubungan hukum tersebut, yang

tertentu dengan objek pajak itulah yang ditunjuk sebagai subjek pajak untuk membayar pajak.

Sehubungan dengan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) agar tercapai sesuai targetnya, maka kegiatan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menghendaki suatu pelayanan yang baik terhadap masyarakat wajib Pajak melalui kerjasama yang seimbang dengan instansi/aparat terkait, karena pelaksanaan penerimaan pajak itu terdiri atas beberapa instansi Pemerintah yang sudah ditunjuk.

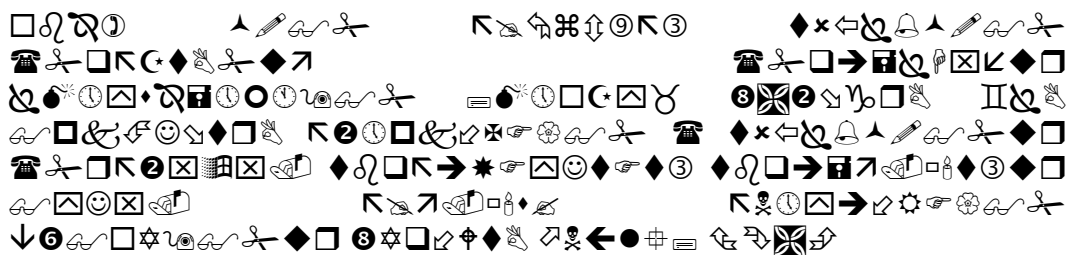
Dapat dicermati peraturan Mendagri No. 14 Tahun 1984 tentang Hak, Wewenang dan Kewajiban Kepala Desa/Kepala Kelurahan Sebagai Pembina Pemerintahan Desa/Kelurahan berkaitan dengan penyelenggaraan urusan Pemerintah Daerah, bahwa "kepada Kepala Desa dilimpahkan tugas oleh pejabat tingkat atas (Bupati/Walikota) untuk memungut (bukan menagih) PBB di wilayahnya, tetapi wewenang itu tidak meliputi pemungutan PBB untuk Pajak Perkebunan, Kehutanan dan Pertambangan".

Eksistensi petugas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ditinjau dari sistem Administrasi Negara merupakan "Public service" dalam artinya melayani kepentingan umum, seperti dikatakan Sufian "administrasi Negara bertujuan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan mengutamakan kebenaran sesuai prosedur yang telah ditentukan sehingga terciptanya kesejahteraan masyarakat banyak" (1999: 116)

## II.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Sebagai pelayanan publik sudah seharusnya semua instansi pemerintah khususnya kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir memberikan kepuasan tersendiri kepada Masyarakat wajib pajak.

Masyarakat adalah raja, dalam konteks Pelayanan bagi instansi pemerintah. Seharusnya pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rokan hilir harus bersikap sopan santun, ramah dan murah senyum dalam melayani publik atau masyarakat. Karena dalam islam pun dianjurkan untuk selalu bersopan santun, karena bersopan santun merupakan. Sebagai dengan ayat Al-Qur'an dibawah ini: (Muhammad, ayat 12 dan Surat Al-A'raf ayat 10)



Artinya : Scsungguhnya Allah memasukkan orang-orang mukmin dan beramal saleh kedalam jannah yang mengalir dibawahnya sungai-sungai, dan orang-orang kafir bersenang-senang (didunia) dan mereka makan seperti makannya binatang. Dan jahannam adalah tempat tinggal mereka.



Artinya : Sesungguhnya kami telah mcnempatkan kamu sekalian dimuka bumi

Dan kami adakah bagimu dimuka bumi (sumber) penghidupan, amat sedikitkah kamu bersyukur.

## II.6 Hipotesis

Adalah jawaban sementara yang masih diuji kebenarannya berdasarkan konsep dan teori yang telah dikemukakan diatas penulis akan mencoba memberi hipotesis peneliti yakni :” **Diduga apabila pelayanan yang dilakukan penerima pajak semakin tinggi maka partisipasi masyarakat dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan semakin meningkat dan sebaliknya”**

## II.7 Variable Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah :

### 1. Pelayanan

- a. Kehandalan (*reability* )
- b. Daya Tanggap (*resposiveness*)
- c. Keyakinan (*assurance*)
- d. Empati ( *empathy*)
- e. Berwujud (*tangible*)

### 2. Partisipasi Masyarakat





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada masyarakat kelurahan Bagan Hulu, Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian dilakukan selama dua bulan yang terhitung sejak tanggal 1 Maret hingga 30 April 2010.

#### **III.2 Populasi dan Sampel.**

Populasi adalah keseluruhan dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugioyono, 2004 : 72). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kelurahan Bagan Hulu yang berjumlah 2.225 orang.

Sampel adalah merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi keseluruhan. Metode yang digunakan dalam pengambilan data ialah *Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak. Sementara dari jumlah populasi tersebut dapat dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin (Umar, 2003 : 146)

$$N = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran sample

N : Ukuran Populasi

e : Persen kelonggaran ketidak telitian kerana  
kesalahan pengambilan sampel(10%)

$$N = \frac{2.225}{1 + 2.225 (10 \%)^2}$$

$$N = \frac{2.225}{1 + 2.225 (0.1)^2}$$

$$N = \frac{2.225}{1 + 2.225 (0,01)}$$

$$N = \frac{2.225}{1 + 22,25}$$

$$N = \frac{2.225}{23,25}$$

$$N = 95,69 \Rightarrow 96 \text{ orang}$$

Dari penghitungan jumlah populasi sebesar 2.225 orang dengan persen kelonggaran 10% maka dari hasil penghitungan dengan menggunakan rumus Slovin tersebut terdapat sampel sebesar 95,69 orang yang dibulatkan menjadi 96 orang.

### **III.3 Jenis dan Sumber Data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif, maka penulis mendapatkan data dan informasi dari berbagai sumber sebagai berikut :

#### *1. Data Primer*

Data primer yaitu data yang diperoleh dari para responden melalui kuesioner maupun melalui wawancara yang penulis lakukan terhadap masyarakat kelurahan Bagan Hulu.

#### *2. Data Sekunder.*

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur, pendapat para ahli, laporan-laporan dan informasi yang berhubungan dan dapat mendukung dalam penulisan penelitian.

### **III. 4 Teknik dan Pengumpulan Data.**

Dalam penulisan ini penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode:

#### *1. Wawancara.*

Yaitu : Mengadakan pembicaraan langsung tentang masalah yang dibahas untuk mendapatkan keterangan dan informasi yang berguna untuk melengkapi bahan yang dianggap perlu dalam penelitian ini.

#### *2. Kuesioner.*

Yaitu : Dengan memberikan daftar pertanyaan kepada pihak responden sehingga dapat membaca dan memberikan jawaban yang dibutuhkan.

### III.5 Analisi Data.

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari objek penelitian ini, penulis menggunakan Regresi Berganda (Sugiyono,2004:204).

$$Y=a+b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Partisipasi masyarakat

a = Konstanta

b1, b2, b3, b4, b5 = Koefisien Regresi

X1, = Bukti Langsung

X2 = Empati

X3 = Keandalan

X4 = Daya Tanggap

X5 = Jaminan dan Kepastian

e = Variabel Error

untuk mengukur besarnya kontribusi variable X1, X2, X3 , X4, X5 terhadap variable Y digunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Nilai  $R^2$  ini mempunyai range antara 0 sampai 1  $0 \leq R^2 \leq 1$  ). Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1 ) semakin baik hasil regresi tersebut, dan semakin mendekati 0 maka variable secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variable terikat.

Data-data yang bersifat kualitatif dengan menggunakan skala likert untuk setiap jawaban di beri bobot sebagai berikut :

- a. Untuk pilihan jawaban Sangat Setuju : nilai 5

- b. Untuk pilihan jawaban Setuju : nilai 4
- c. Untuk pilihan jawaban Netral : nilai 3
- d. Untuk pilihan jawaban Tidak Setuju : nilai 2
- e. Untuk pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju : nilai 1

Selanjutnya diolah dengan menggunakan program SPSS for Windows seri

11. untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan, fasilitas dan produk yang diberikan mempengaruhi kepuasan masyarakat, maka dilakukan pengujian terhadap hasil penelitian sebagai berikut :

### **III.5.1 Uji t (t-test)**

Yaitu untuk menguji hubungan regresi secara terpisah atau menguji hipotesa minor. Pengujian dilakukan untuk melihat keberartian dari masing-masing variabel secara terpisah terhadap variabel tidak bebas dengan ketentuan hipotesa sebagai berikut:

- 1).  $H_0 : \beta_i = 0$ , Berarti tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebasnya.
- 2)  $H_0 : \beta_i = 0$ , Berarti ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebasnya.

Hipotesa nol ( $H_0$ ) adalah menyatakan tidak adanya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tidak bebasnya, sedangkan hipotesa alternatif ( $H_i$ ) merupakan hipotesa yang menyatakan adanya pengaruh dari variabel bebas. Perhitungan t-test digunakan rumus sebagai berikut : (J.Supranto, 2002 : 289)

$$t_{hit} = \frac{b_1}{Sb_1}$$

Dimana        t        = t hitung  
                  bi        = koefisien regresi  
                  Sbi        = standar of error dari b

Pengujian dilakukan dengan membandingkan t yang didapat dari perhitungan dengan nilai t yang ada pada tabel t dengan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5 % dan derajat kebebasan atau degree of freedom ( df ) sebesar n-k dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1)        Bila t-hitung lebih besar dari t-tabel berarti hipotesa nol (Ho) ditolak dan hipotesa alternatif (Hi) diterima.
- 2)        Bila t-hitung lebih kecil dari t-tabel berarti hipotesa nol (Ho) diterima dan hipotesa alternatif (Hi) ditolak.

### III.5.2 Uji F

Uji F (F-test) digunakan untuk memperhatikan apakah seluruh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut : (Umar, 2006 : 245)

$$F_h = \frac{R^2 / (n - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Dimana        : Fh        =        F hitung  
                  R        =        Koefisien determinan  
                  m        =        Banyak prediktor  
                  n        =        Jumlah sampel

Untuk membuktikan apakah koefisien determinan multiple ini signifikan atau tidak, dipergunakan uji F dengan rumus sebagai berikut :

Level of significant = 5 %

Parameter (  $n - m - 1$  ) berguna untuk mencari nilai tabel dari uji F (F-tabel) pada tingkat signifikan yang ditentukan. Nilai F tabel kemudian dibandingkan dengan F hitung dan keputusan berdasarkan :

1. Memiliki keberartian yang bermakna jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$
2. Tidak memiliki keberartian yang bermakna jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$

Kesimpulan Jika  $F \text{ Hitung} < F \text{ TABEL}$ , maka  $H_0$  diterima

$H_1$  ditolak

Artinya, variasi model regresi tidak berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan mempengaruhi variabel terikat.

Sebaliknya : Jika  $F \text{ HITUNG} > F \text{ TABEL}$ , maka  $H_0$  ditolak

$H_1$  diterima

Artinya, variasi model regresi berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan mempengaruhi variabel terikat.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

#### **IV.1 Gambaran Umum Tempat Pelaksanaan Penelitian**

Tempat Pelaksanaan Penelitian ini adalah Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hilir yang terletak di kota Bagansiapiapi, Komplek Perkantoran di jalan Jl. Perniagaan No.78 Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.

Dalam rangka pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah sebagai salah satu pelaksanaan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999, dipandang perlu membentuk Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hilir, untuk pembentukan serta penetapan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hilir sebagaimana dimaksud diatas perlu ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 02 Tahun 2002 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan. Dinas Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir yang dipimpin Oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

#### **IV.2 Bagian/Unit Kerja Kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir**

Bagian Organisasi Dinas Pendapatan Daerah sebagaimana yang tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam Peraturan Daerah ini.



1. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi

- a. Dinas Pendapatan daerah adalah unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang pendapatan daerah
- b. Dinas pendapatan daerah dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah

2. Susunan organisasi

- a. Kepala dinas
- b. Sekretariat
- c. Bidang pendapatan asli daerah
- d. Bidang pembukuan dan penagihan
- e. Bidang bagi hasil pendapatan
- f. Bidang perencanaan pendapatan
- g. UPTD

3. Kepala Dinas

4. Sekretariat

5. Sub Dinas Pendataan dan Penetapan

Yang mempunyai tugas Menyelenggarakan Administrasi Keskretariat, Kepegawaian, Keuangan, Perencanaan dan mendukung Pelaksanaan tugas dan fungsi Kepala Dinas.

6. Sub bagian Umum dan Kepegawaian

Yang mempunyai tugas melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan,

rumah tangga, pembayaran gaji dan perjalanan dinas serta pengadaan dan pemeliharaan perlengkapan Dinas Pendapatan, melakukan penyiapan bahan koordinasi, sub pembinaan dan pengendalian administrasi kepegawaian Dinas Pendapatan.

7. Sub bagian Keuangan

Melakukan Penyiapan bahan Koordinasi, pembinaan dan pengendalian administrasi Keuangan Dinas Pendapatan.

8. Sub Bagian Perencanaan Program

Menyiapkan Bahan penyusunan rencana dan Program kerja serta menyiapkan bahan penyusunan anggaran dan pengawasan penggunaan anggaran.

9. Sub Dinas Pendataan dan Penetapan

Yang mempunyai tugas melaksanakan Pendataan dan Penetapan, Pengawasan serta Pemeriksaan objek maupun subjek Pajak dan Retribusi Daerah, selanjutnyamelaksanakan Perhitungan, Penetapan dan Penempatan Surat ketetapan Pajak dan Retribusi Daerah.

10. Sub Dinas Penagihan dan Pembukuan

Yang mempunyai tugas melaksanakan pembukuan mengenai realisasi penerimaan tunggakan Pajak dan Retribusi Daerah, penatausahaan piutang Penerimaan Daerah, pengaturan pencicilan piutang dan menyiapkan laporan realisasi Penerimaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, serta Benda-benda berharga.

#### 11. Sub Dinas Bagi Hasil Pendapatan

Yang mempunyai tugas melaksanakan penatausahaan Bagi Hasil Pendapatan Pajak dan Bukan Pajak.

#### 12. Kelompok Jabatan Fungsional

Yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis Pendapatan Daerah sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing.

#### 13. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas.

### **IV.3 Struktur Organisasi Unit Kerja Kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir**

Struktur organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir dibentuk Berdasarkan Perda Nomor 02 tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan Membawahi Kepala Bagian Tata usaha dan 3 (tiga) Kepala Sub Dinas.

Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari :

#### **1. Kepala Dinas**

Tugasnya adalah melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan azas otonom dan tugas pembantuan dibidang pendapatan daerah

Adapun fungsinya adalah :

- a. Melaksanakan tugas dan fungsi dinas pendapatan
- b. Merumuskan kebijakan dibidang pendapatan daerah
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala daerah

## **2. Sekretariat**

Tugasnya adalah menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, kepegawaian, keuangan, perencanaan dan mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi kepala dinas.

Adapun fungsinya adalah :

1. Menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dinas pendapatan
2. Melakukan pembinaan dan pengawasan kepegawaian dinas pendapatan
3. Menyelenggarakan administrasi keuangan dinas pendapatan

### **a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Tugasnya adalah melaksanakan urusan surat-menyurat, kearsipan, rumah tangga, pembayaran gaji pegawai dan perjalanan dinas serta pengadaan dan pemeliharaan perlengkapan dinas pendapatan, melakukan penyiapan bahan koordinasi, sub pembinaan dan pengendalian administrasi kepegawaian

Adapun tugasnya adalah :

1. Melakukan penyiapan tempat acara dan penyiapan pembuatan naskah
2. Melakukan penyiapan pengarsipan dan ekspedisi
3. Melakukan penyiapan penyelenggaraan dan pemeliharaan kebersihan
4. Melakukan penyiapan penyusunan rencana dan pembelian barang-barang
5. Melakukan penyiapan pendataan inventaris barang, peralatan dan perbekalan
6. Melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana kebutuhan pegawai
7. Melakukan penyiapan bahan peningkatan kesejahteraan pegawai
8. Melakukan penyiapan penyusunan rencana pendidikan pelatihan sertiyapan tugas rapat
9. Menyiapkan bahan dan memberikan penyuluhan sesuai dengan bidang tugasnya
10. Melakukan penyiapan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan

lingkup tugasnya

b. Sub Bagian Keuangan

Tugasnya adalah melakukan penyiapan bahan koordinasi, pembinaan dan pengendalian administrasi keuangan Dinas Pendapatan

Rincian tugas :

1. Melakukan penyiapan pengumpulan bahan dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan pembinaan administrasi keuangan
2. Melakukan penyiapan pengumpulan dan pengolahan data serta informasi yang berhubungan dengan administrasi keuangan
3. Melakukan inventaris laporan-laporan berkaitan dengan keuangan
4. Merencanakan program kerja pengelolaan biaya operasional rumah tangga dinas
5. Melakukan penyiapan bahan penyusunan anggaran dan cara menggunakan anggaran
6. Melakukan penyiapan bahan pengawasan anggaran
7. Melakukan penyiapan bahan penyelesaian tuntutan ganti rugi

c. Sub Bagian Perencanaan Program

Tugasnya adalah menyiapkan bahan penyusunan rencana dan program kerja Serta menyiapkan bahan penyusunan anggaran dan pengawasan penggunaan anggaran.

Rincian tugas :

1. Melakukan penyiapan pengumpulan bahan dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan perencanaan dan penyusunan program
2. Mengkoordinasikan usulan setiap bidang, pengelolaan data serta informasi tentang dinas
3. Melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan dan penyiapan bahan petunjuk pemecah masalah
4. Menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan
5. Mengumpulkan data dan informasi untuk pengembangan dan

- kebutuhan sarana dan prasarana dinas
6. Merumuskan dan melaksanakan pengendalian dan program

### **3. Bidang Pendapatan Asli Daerah**

Yang mempunyai tugas merumuskan kebijaksanaan dan menyiapkan Bahan dan melaksanakan pendapatan dan penetapan objek dan subjek pajak dan retribusi daerah, serta mengadakan pemeriksaan dan memberikan pelayanan keberatan atas ketetapan pajak dan retribusi daerah

Fungsi adalah :

- a. Menyiapkan bahan dan penyelenggaraan pendataan objek dan subjek pajak dan retribusi daerah
- b. Menyiapkan bahan dan menyelenggarakan penetapan subjek dan objek pajak dan retribusi daerah
- c. Mengadakan pemeriksaan dan pelayanan keberatan atas ketetapan pajak dan retribusi daerah
- d. Bertanggung jawab mengkoordinasikan, memberikan bimbingan dan petunjuk kepada bawahannya

Rincian tugas :

1. Penyiapan bahan dan formulir serta melaksanakan dan penetapan pajak dan retribusi daerah
2. Menghimpun dan mengelola data objek dan subjek pajak dan retribusi daerah
3. Menyiapkan naskah keputusan mengenai penyelesaian sengketa pajak dan retribusi daerah

#### **a. Seksi Pendataan Pajak dan Retribusi**

Yang mempunyai tugas adalah menghimpun, mengelola serta mencatat data objek maupun subjek pajak dan retribusi daerah

Rincian tugas :

1. Melakukan penyiapan pengumpulan bahan dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan pendataan dan pendaftaran
2. Melakukan penyiapan pengumpulan dan pengolahan data wajib pajak/retribusi serta informasi yang berhubungan dengan pendataan dan pendaftaran
3. Melakukan penyiapan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pendataan dan pendaftaran

b. Seksi Penetapan Pajak dan Retribusi

Tugasnya adalah :

1. Menghitung, menetapkan dan menertibkan surat ketetapan pajak dan retribusi daerah dan penata usahaan ketetapan.

Rincian tugas :

- a. Melakukan penyiapan kumpulan bahan dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan penetapan dan pertimbangan keberatan
- b. Melakukan penyiapan dan pengumpulan dan pengolahan data serta informasi yang berhubungan dengan penetapan dan pertimbangan keberatan
- c. Melakukan penyiapan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis penetapan dan pertimbangan teknis

c. Seksi Pemeriksaan

Tugasnya adalah :

1. Melayani keberatan atas ketetapan pajak dan retribusi daerah, serta mengadakan pemeriksaan penyidikan terhadap objek dan subjek pajak dan retribusi daerah.

Rincian tugas :

- a. Melakukan penyiapan pengumpulan bahan dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan penetapan dan pertimbangan keberatan
- b. Melakukan penyiapan pengumpulan dan pengolahan data serta informasi

- yang berhubungan dengan penetapan dan pertimbangan keberatan.
- c. Melakukan penyiapan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis penetapan dan pertimbangan keberatan
  - d. Menerima pengajuan permohonan keberatan dari wajib pajak

#### **4. Bidang Pembukuan dan Penagihan**

Tugasnya adalah :

Melaksanakan pembukuan realisasi penerimaan, tunggakan dan pelaporan realisasi pendapatan daerah serta melaksanakan verifikasi dan penagihan terhadap pajak dan retribusi daerah yang telah jatuh tempo serta melakukan pengelolaan benda berharga dan mengadakan koordinasi dengan unit kerja yang terkait dengan pendapatan daerah.

Fungsinya adalah :

1. Penyiapan dan penyelenggaraan bahan tunggakan dan pelaporan realisasi pendapatan
2. Menyenggarakan pembukuan dan realisasi penerimaan
3. Menyenggarakan verifikasi dan penagihan pajak dan retribusi daerah yang telah jatuh tempo
4. Menyenggarakan pengelolaan benda berharga dan mengadakan koordinasi dengan unit kerja yang terkait dengan pendapatan daerah.
5. Membantu kepala dinas dalam bidang penagihan dan pembukuan.
6. Bertanggung jawab mengkoordinasikan, memberikan bimbingan dan petunjuk kepada bawahannya.

Rincian tugas :

- a. Menyiapkan bahan formulir serta melaksanakan pembukuan penerimaan pajak dan retribusi daerah dan bagi hasil pajak dan bukan pajak
- b. Penyiapan bahan dan penyusunan rencana kegiatan pembukuan dan penagihan pajak/retribusi daerah maupun bagi hasil pajak dan bukan pajak
- c. Penyusunan rencana kebutuhan akan benda berharga.
- d. Memberikan bimbingan dan menyusun daftar tunggakan pajak/retribusi daerah dan bagi hasil pajak dan bukan pajak



a. Seksi Pelaporan

Tugasnya adalah :

Menghimpun dan menyiapkan laporan realisasi, tunggakan dan mengelola benda berharga.

Rincian tugas :

- a. Melakukan penyiapan pengumpulan bahan dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan penyusunan laporan.
- b. Melakukan penyiapan pengumpulan dan pengelolaan data serta informasi yang berhubungan dengan pelaporan.
- c. Melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan dan penyiapan bahan petunjuk pemecahan masalah.
- d. Melakukan pengelolaan benda berharga baik yang dibutuhkan oleh unit teknis lainnya maupun instansi yang terkait.

b. Seksi Pembukuan dan Penerimaan

Tugasnya adalah :

Melakukan pembukuan realisasi penerimaan dan menyiapkan daftar tunggakan pajak dan retribusi Pendapatan daerah.

Rincian tugas :

1. Melakukan menyiapkan pengumpulan bahan dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan pembukuan dan verifikasi
2. Melakukan penyiapan pengumpulan dan pengelolaan data serta informasi yang berhubungan dengan pelaporan
3. Melakukan penyiapan pengumpulan dan pengelolaan data serta informasi yang berhubungan dengan pembukuan dan verifikasi.

### c. Seksi Penagihan dan Perhitungan

Tugasnya adalah :

Mengumpulkan dan mengolah data penunggak serta menghitung serta melaksanakan penagihan pajak dan retribusi daerah

Rincian tugas :

1. Melakukan penyiapan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis penagihan
2. Melakukan perhitungan untuk seluruh tunggakan pajak dan retribusi daerah baik dari perusahaan maupun dinas/instansi yang terkait.
3. Melakukan penyiapan bahan laporan secara periodik atas perkembangan penagihan tunggakan.

## **5. Bidang Bagi Hasil Pendapatan**

Tugasnya adalah :

Melaksanakan bagi hasil pajak dan bagi hasil bukan pajak serta pajak bumi dan bangunan.

Fungsinya adalah :

1. Menghimpun data bagi hasil pajak, bagi hasil bukan pajak serta pajak bumi dan bangunan.
2. Memantau pelaksanaan penagihan bagi hasil pajak, bagi hasil bukan pajak serta pajak bumi dan bangunan
3. Melakukan koordinasi bidang penataan, pendataan, penetapan serta penyampaian.
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas fungsinya.

Rincian tugas :

- a. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pembukuan dan pelaporan penerimaan bukan bagi hasil pajak, dan pajak bumi dan bangunan.
- b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan laporan realisasi penerimaan bagi hasil pajak, penerimaan bagi hasil bukan pajak,

dan penerimaan pajak bumi dan bangunan.

- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

a. Seksi Bagi Hasil Pajak

Tugasnya adalah :

Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi, serta menghimpun, data dan penatausahaan bagi hasil pajak, meneliti penyetoran realisasi dan tunggakan.

Rincian tugas :

1. Memantau penerimaan dan tunggakan bagi hasil pajak setiap bulannya.
2. Membuat realisasi penerimaan dan tunggakan bagi hasil pajak yang menjadiah daerah setiap bulannya.
3. Menghimpun data dan penatausahaan bagi hasil pajak
4. Menyiapkan bahan dan memberikan penyuluhan sesuai dengan bidang tugasnya
5. Melakukan pengawasan melekat terhadap tugas yang diemban sesuai ruang lingkup tugasnya.

b. Seksi Bagi Hasil Bukan Pajak

Tugasnya adalah :

Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi, serta menghimpun data dan penatausahaan bagi hasil bukan pajak, meneliti penyetoran, realisasi dan tunggakan.

Rincian tugas :

1. Melakukan penyiapan pengumpulan bahan dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan penatausahaan penerimaan bagi hasil bukan pajak.
2. Melakukan penyiapan pengumpulan dan pengolahan data serta informasi yang berhubungan dengan penatausahaan penerimaan bagi hasil bukan pajak.
3. Melakukan penyiapan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis

- penatausahaan penerimaan bagi hasil bukan pajak.
4. Membuat surat permintaan transfer bagian yang menjadi hak daerah ke kas daerah.

c. Seksi Pajak Bumi dan Bangunan

Tugasnya adalah :

Melaksanakan penatausahaan untuk persiapan administrasi penyampaian SPPT, PBB pemungutan dan penagihan SPPT PBB, memantau penerimaan setoran PBB, melakukan koordinasi dengan kantor pelayanan pajak pratama, melakukan koordinasi dengan UPT Dinas Pendapatan, kecamatan, kelurahan dan kepenghuluan serta membuat laporan realisasi penerimaan.

Rincian tugas :

1. Melaksanakan persiapan-persiapan administrasi untuk penyampaian SPPT PBB kecamatan, kelurahan dan kepenghuluan
2. Melakukan kegiatan pemungutan dan penagihan langsung kepada wajib pajak dan mengkoordinasikannya dengan kecamatan, kelurahan dan kepenghuluan.
3. Membuat realisasi penerimaan dan memberikan laporan kepada tim intensifikasi PBB.

**6. Bidang Perencanaan Pendapatan**

Tugasnya adalah :

Melaksanakan perencanaan dan bimbingan teknis kepada seluruh satuan organisasi pelaksana dinas dalam rangka pencapaian sasaran dan tujuan tugas dinas berdasarkan kebijakan kepala dinas menyiapkan kegiatan yang berkaitan dengan objek pajak/retribusi dalam rangka meningkatkan penerimaan pendapatan yang ada dan sumber-sumber pendapatan yang baru dengan mengacu kepada ketentuan/peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsinya adalah :

1. Menyiapkan data objek pajak/retribusi yang ada di kabupaten rokan hilir
2. Melaksanakan segala usaha koordinasi kegiatan pemungutan pengumpul dana dan pemasukan pendapatan daerah, baik sumber pendapatan daerah ada maupun sumber pendapatan daerah yang baru.

Rincian tugas :

- a. Membantu kepala dinas dibidang perencanaan dan bimbingan teknis kepada seluruh organisasi pelaksana dinas
- b. Mengkaji dan menelaah sumber-sumber penerimaan yang baru sehingga dapat dikembangkan sebagai potensi penerimaan sesuai dengan ketentuan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

a. Seksi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah

Tugasnya adalah :

Merencanakan paya-upaya pelaksanaan intensifikasi/ekstensifikasi pemungutan pendapatan daerah dan melakukan pembinaan pelaksanaan dan tata hubungan kerja.

Rincian tugas :

1. Menyusun rencana pendapatan daerah yang bersumber dari pajak, retribusi dan pendapatan daerah lainnya.
2. Mengusahakan intensifikasi pemungutan pendapatan daerah.

b. Seksi Pengembangan Pendapatan

Tugasnya adalah :

Mengumpulkan, mengolah, menganalisis, evaluasi dan mengadakan perbaikan secara kesinambungan sistem pemantauan untuk mendapatkan data perpajakan retribusi dan pendapatan daerah.

Rincian tugas :

- a. Mengadakan evaluasi atas pelaksanaan tata kerja dan evaluasi atas realisasi pendapatan daerah
- b. Mengadakan perbaikan secara berkesinambungan sistem pemantauan untuk mendapatkan perpajakan/retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya.
- c. Melaksanakan kajian terap untuk pengembangan penerimaan PAD.

c. Seksi Perundang-Undangan

Tugasnya adalah :

Menghimpun semua peraturan perundang-undangan yang berkenaan dengan pendapatan daerah, mengadakan pengkajian untuk meningkatkan penerimaan pendapatan.

Rincian tugas :

1. Melakukan penyiapan pengumpulan dan pengolahan data serta informasi yang berhubungan penatausahaan penerimaan pajak daerah dan pendapatan daerah lainnya.
2. Melakukan penyiapan bahan usul perubahan tarif pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya serta menyiapkan rancangan perubahan peraturan daerah.

## **7. UPTD**

Rincian tugas :

1. Membantu melaksanakan tugas-tugas dinas meliputi : pendataan dan pemungutan wajib/pajak retribusi dan memberikan informasi kepada dinas terhadap sumber-sumber pendapatan yang potensial yang berada dibawahnya, merupakan perpanjangan tangan dinas pendapatan untuk wilayah kecamatan
2. Membuat laporan penerimaan atas pungutan wajib pajak/wajib retribusi
3. Menyetorkan penerimaan wajib pajak dan retribusi kedinas pendapatan melalui bendahara penerima
4. Melaksanakan tugas yang diberikan disertai dengan pertanggung jawabanya.

#### **IV.4 Deskripsi Umum Unit Kerja Tempat Penelitian**

Berdasarkan peraturan daerah kabupaten Rokan Hilir Nomor 02 tahun 2002 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja dinas pendapatan, dinas pendapatan kabupaten rokan hilir merupakan unsur pelaksana pemerintah kabupaten rokan hilir yang dipimpin oleh kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretris Daerah.

Dinas Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir merupakan pembantu bupati dibidang penerimaan Pendapatan Asli Daerah, yang Harus dapat memebrikan kontribusi dalam menetapkan dan melaksanakan kebijakan agar tetap pada jalur peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mewujudkan pemerintahan dan pembangunan yang berdaya guna dan berhasil guna. Oleh karena itu, dinas pendapatan tidak hanya melakukan pemungutan, Penerimaan Pendapatan Asli Daerah, juga melakukan penyuluhan terhadap masarkat akan pajak/retribusi daerah, pajak bumi dan bangunan.

#### **IV.5 Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit kerja Tempat Penelitian**

Uraian tugas Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hilir adalah

1. Kepala Dinas bertugas sebagai melaksanakan urusanpemerintah daerah berdasarkan azas otonom dan tugas pembantuan dibidang pembantuan daerah.
2. Sekretariat bertugas sebagai menyelenggarakan Administrasi Kesekretariatan, Kepegawaian, Keuangan, Perencanaan, dan mendukung Pelaksanaan tugas dan Fungsi Kepala dinas

3. Bidang Pendapatan Asli Daerah bertugas sebagai merumuskan kebijaksanaan dan menyiapkan bahan-bahan dan melaksanakan pendapatan dan penetapan objek dan subjek pajak dan retribusi daerah, serta mengadakan pemeriksaan dan memberikan pelayanan keberatan atas ketetapan pajak dan retribusi daerah.
4. Bidang Pembukuan dan Penagihan bertugas sebagai melaksanakan pembukuan realisasi pendapatan daerah serta melaksanakan verifikasi dan penagihan terhadap pajak dan retribusi daerah yang telah jatuh tempo serta melakukan pengelolaan benda berharga dan mengadakan koordinasi dengan unit kerja yang terkait dengan pendapatan daerah.
5. Bidang Bagi Hasil Pendapatan bertugas sebagai melaksanakan Penatausahaan bagi hasil pajak dan bagi hasil bukan pajak serta pajak bumi dan bangunan.
6. Bidang Perencanaan dan Pendapatan bertugas sebagai melaksanakan perencanaan dan bimbingan teknis kepada seluruh satuan organisasi pelaksana dinas dalam rangka pencapaian sasaran dan tujuan tugas dinas berdasarkan kebijakan kepala dinas menyiapkan kegiatan yang berkaitan dengan objek pajak/retribusi dalam rangka meningkatkan penerimaan pendapatan yang ada dan sumber-sumber pendapatan yang baru dengan mengacu kepada ketentuan/peraturan perundang-undangan yang berlaku



## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **V.1 Hasil Penelitian**

Pada bab ini akan diuraikan analisis hasil penelitian dalam pembahasan mengenai tingkat pelayanan penerimaan pajak terhadap partisipasi masyarakat pada Kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir. Ada enam variabel yang harus diteliti yaitu partisipasi masyarakat ( Y ) sebagai devendent variabel, yaitu *Reliability* ( X1 ), *Responsiveness*( X2 ), *Assurance* ( X3 ), *Emphaty* ( X4 ), *Tangible* ( X5 ), sebagai indeventent Variabel.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Data yang diperoleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan dan kuesioner kepada masyarakat kelurahr Bagan Hulu, Kecamatan Bangko Kabupaten rokan Hilir sebanyak 96 responden. Selanjutnya data yang diperoleh ditabulasikan untuk dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini meliputi deskriptif variabel, uji reliabilitas dan validasi kuesioner setiap variabel dan analisis regresi berganda. Hal ini akan dijelaskan lebih lanjut.

##### **V.1.1 Deskripsi Variabel Pelayanan**

Dalam pemasaran pelayanan merupakan suatu masalah utama harus ditangani karena menyangkut kepuasan konsumen ataupun masuarakat karena jika tidak ditangani secara serius akan berujung pada kurangnya partisipasi masyarakt dalam membayar pajak. partisipasi dapat dilihat baik atau buruknya pelayanan

yang diberikan sehingga dapat menimbulkan kesan puas terhadap barang atau jasa yang dipilih.

Sedangkan pelayanan yang tidak baik pada dasarnya cenderung akan membuat masyarakat mengurungkan niatnya untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan oleh Instansi pemerintah tersebut, karena konsumen atau pelanggan tidak hanya membutuhkan kebutuhannya saja tetapi pelayanan yang baik dan memuaskan. Bagi masyarakat itu sendiri, pelayanan merupakan suatu hal yang wajar, jika rasanya dan tuntutan terhadap kebutuhan dapat selalu terpenuhi.

Dengan demikian pelayanan menjadi sangat penting bagi instansi pemerintah khususnya pada kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir disamping dapat menghemat waktu dan memberi nilai tambah tersendiri, misalnya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan atau jasa sesuai dengan kebutuhan konsumen atau pun masyarakat. Dan masyarakat adalah faktor yang menyebabkan masyarakat akan selalu tetap setia dan memiliki persepsi positif terhadap pelayanan jasa yang diberikan Kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir.

Demikian pula halnya dengan Kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir dalam menciptakan partisipasi masyarakat Wajib pajak agar terus bisa bertransaksi dengan pihak kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir, maka pegawai kantor Dispenda kabupaten Rokan Hilir tersebut selalu mempersiapkan diri agar dapat mempertahankan masyarakat yang wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan.

Dengan membandingkan pelayanan yang diberikan dengan menggunakan lima dimensi pelayanan yaitu:

#### **V.1.1.1 Analisis *Reliability* (X1)**

*Realbility* (kehandalan), merupakan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya. Karena pelayanan yang baik bagi masyarakat adalah dambaan mereka, sehingga menimbulkan minat dan daya tarik tersendiri untuk menggunakan jasa tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dari data yang diolah dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh penerimaan pajak kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir secara spesifik mengalami perbedaan, hal ini dapat dilihat dari tabel V.1 yang dilihat dari segi *reliability* (kehandalan).

**Tabel V.1 : Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilihat Dari *Reliability* (Kehandalan)**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	7	7,3
2.	Setuju	15	15,7
3.	Netral	25	26
4.	Tidak setuju	45	46,7
5.	Sangat Tidak Setuju	4	4,1
Jumlah		96	100

*Sumber: Data Olahan*

Berdasarkan pada tabel V.1 dapat diketahui bahwa terdapat 7 orang atau 7,3% dari responden yang memilih jawaban sangat setuju, sebanyak 15 orang atau 15,7% yang memberikan tanggapan setuju, 25 orang atau 26% anggota yang menyatakan netral, yang menjawab tidak setuju 45 orang atau 46,7% sedangkan yang memberi jawaban sangat tidak setuju terdapat 4 orang atau 4,1%.

Dari tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayan yang diberikan oleh pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir jika dilihat dari variabel *reliability* maka dapat dikategorikan rendah (menurun). hal ini dapat kita ketahui dari table diatas bahwa dari 96 responden yang menjawab alternatif tidak setuju sebanyak 45 orang atau 46,7%. Maka pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor dispenda, dilihat dari keakuratan, kecepatan dan ketepatan belum terlaksana sesuai dengan keinginan masyarakat.

#### **V.1.1.2 Analisis *Responsive* (X2)**

Untuk mendapatkan partisipasi masyarakat, suatu instansi tidak boleh berhenti untuk melakukan upaya guna memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat wajib pajak.

*Responsive* (daya tanggap) ini akan dilihat dari keinginan para pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan serta membantu pelanggannya secara tanggap. Daya tanggap yang ditunjukkan oleh pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir berupa tanggapan para pegawai mengenai kesediaan melayani, kecepatan dalam melayani, keramahan dalam melayani, daya tanggap terhadap keluhan-keluhan masyarakat.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden dilihat dari variabel *Responsiveness* pada kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada tabel V:2 dibawah ini:

**Tabel V.2 : Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilihat Dari *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	11	11,5
2.	Setuju	18	18,8
3.	Netral	30	31,3
4.	Tidak setuju	37	38,4
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		96	100

*Sumber: Data Olahan*

Dari tabel diatas diperoleh gambaran pada kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir responden yang menjawab sangat setuju sebesar 11 orang atau 11,5%, pada responden yang menjawab setuju terdapat 18,8% atau 18 orang, sedangkan pada kategori netral terdapat 31,3% atau 30 orang, dan yang menjawab tidak setuju 37 orang atau 38,4% dan pada kategori sangat tidak setuju yaitu nol.

Berdasarkan data olahan diatas maka dapat diketahui bahwa pelayanan dilihat dari daya tanggap maka dapat dikategorikan rendah (menurun). Hal ini terlihat dari tabel diatas bahawa dari 96 responden yang menjawab alternatif tidak setuju sebanyak 37 orang atau 38,4 %. Maka pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor dispenda kabupaten token hilir dilihat dari kecepatan dalam

melayani, kesedian, serta memberi jawaban yang memuaskan dari setiap pertanyaan yang di ajukan oleh masyarakat belum terlaksana dengan baik. Sesuai dengan keinginan masyarakat wajib pajak.

#### **V.1.1.3 Analisis Assurance (X3)**

*Assurance* adalah salah satu faktor yang sangat dipertimbangkan oleh masyarakat karena dengan adanya *assurance* masyarakat akan merasa lebih aman dalam membayar pajak. Tanggapan responden terhadap variabel *assurance* pada kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada tabel V.3 dibawah ini:

**Tabel V.3 : Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilihat Dari Assurance (Keyakinan)**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	11	11,5
2.	Setuju	19	19,8
3.	Netral	26	27,1
4.	Tidak setuju	38	39,6
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah		96	100

*Sumber : Data Olahan*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju adalah sebesar 11 orang atau 11,5%, untuk jawaban setuju sebanyak 19,8% atau sebanyak 19 orang, sedangkan yang memberikan jawaban netral sebanyak 27,1% atau 26 orang, pada jawaban tidak setuju terdapat 38 orang atau 39,6%, dan jawaban sangat tidak setuju yaitu 2 orang atau 2 orang.

Berdasarkan dari data olahan diatas maka dapat diketahui bahwa pelayanan dilihat dari keyakinan atau *assurance* maka dapat dikategorikan rendah (menurun). Hal ini terlihat dari tabel diatas bahawa dari 96 responden yang menjawab alternatif tidak setuju sebanyak 38 orang atau 39,6 %. Maka pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor dispenda kabupaten rokan hilir dilihat dari segi bertransaksi maupun dari memberikan suatu keyakinan kepada masyarakat, belum terlaksana dengan sepenuhnya sesuai dengan keinginan masyarakat wajib pajak.

#### **V.1.1.4 *Empathy* (X4)**

*Empathy* merupakan bagian dari variabel pelayanan yang juga penting untuk meningkatkan kegiatan masyarakat terhadap layanan yang diberikan pegawai kantor Dispenda Rokan Hilir *Empathy* berarti memberikan pelayanan secara personal, melakukan pendekatan secara langsung kepada masyarakat serta membantu masyarakat untuk memberikan pilihan terbaik dari berbagai alternatif yang ada serta mengutamakan kepentingan wajib pajak

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel *Empathy* dapat dilihat pada tabel V.4 dibawah ini:

**Tabel V.4 : Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilihat Dari Empathy**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	8	8,4
2.	Setuju	20	20,8
3.	Netral	23	23,9
4.	Tidak setuju	42	43,8
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,1
Jumlah		96	100

*Sumber: Data Olahan*

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa responden yang memilih sangat setuju sebanyak 8,4% atau 8 orang, untuk jawaban setuju sebesar 20 orang atau 20,8%, pada jawaban netral terdapat 23 orang atau 23,9%, untuk respon jawaban tidak setuju sebesar 42 orang atau 43,8%; dan untuk jawaban sangat tidak setuju menunjukkan persentase sebesar 3,1% atau 3 orang.

. Berdasarkan data olahan diatas maka dapat diketahui bahwa pelayanan dilihat dari empathy maka dapat dikategorikan rendah (menurun). Hal ini terlihat dari tabel diatas bahawa dari 96 responden yang menjawab alternatif tidak setuju sebanyak 42 orang atau 43,8 %. Maka pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor dispenda kabupaten token hilir dilihat dari segi perhatian yang diberikan pegawai secara individual kepada masyarakat belum dirasakan sepenuhnya.



#### V.1.1.5 Analisis *Tangible* (X5)

Fasilitas fisik erat kaitannya dengan kepuasan nasabah atau masyarakat karena hal pertama yang terlihat oleh masyarakat, dimana mereka mendapatkan pelayanan kondisi fisik juga akan mencerminkan keadaan pegawai tersebut serta kemampuan pegawai untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat wajib pajak.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat terhadap variabel *Tangible* pada kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada tabel V.5 dibawah ini:

**Tabel V.5 : Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilihat Dari Aspek *Tangible* (berwujud)**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	23	23,9
2.	Setuju	16	16,7
3.	Netral	22	22,9
4.	Tidak setuju	35	36,5
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		96	100

*Sumber: Data Olahan*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel *tangible* untuk kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir terdapat 23,9% atau 23 orang, responden memberikan jawaban sangat setuju, 16,7% atau 16 orang pada kategori setuju, sedang yang memberikan jawaban netral sebanyak 22 orang atau 22,9%, pada

jawaban tidak setuju terdapat 35 orang atau 36,5% dan pada jawaban sangat tidak setuju adalah nol.

Berdasarkan data olahan diatas maka dapat diketahui bahwa pelayanan dilihat dari *tagible* (berwujud) maka dapat dikategorikan (sedang). Hal ini terlihat dari tabel diatas bahawa dari 96 responden yang menjawab alternatif tidak setuju sebanyak 37 orang atau 38,4 %.namun di ikuti sebanya 23,9% atau 23 orang yang menjawab alternatif (sangat setuju) Maka pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor dispenda kabupaten token hilir dalam menjawab hal ini sudah terpenuhi. Namun tidak terlepas pula dengan mengiringin pelayanan yang baik.

#### **V.1.2 Analisis Partisipasi Masyarakat.**

Pada variabel partisipasi masyarakat ini diwakili oleh lima pernyataan yang diajukan. Tanggapan responden dapat dilihat pada tabel V.6 dibawah ini:

**Tabel V.6 : Gambaran umum Partisipasi Masyarakat (Variabel Y)**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	14	14,6
2.	Setuju	17	17,7
3.	Netral	22	22,9
4.	Tidak setuju	36	37,5
5.	Sangat Tidak Setuju	7	7,3
Jumlah		96	100

*Sumber: Data Olahan*

Dari tabel V.6 diatas dapat diketahui dari 96 responden sangat setuju atas pelayanan yang diberikan kantor Dispenda kabupaten Rokan Hilir sebanyak 14 orang atau 14,6%, sedangkan yang menyatakan setuju sebesar 17,7% atau 17 orang, untuk responden yang menyatakan netral sebanyak 22 orang atau 22,9%, responden yang menyatakan tidak setuju 36 orang atau 37,5% dan sebanyak 7,3% atau 7 orang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan dari data tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan(PBB). Ini disebabkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh pegawai kantor dispenda masih rendah (menurun), baik dari segi keyakinan, kehandalan, daya tanggap, empathy ataupun tagible. Namun dari data tabel diatas juga menunjukkan bahwa kurangnya partisipasi masyarakat. Terlihat dari 96 responden yang menjawab alternatif tidak setuju sebanyak 36 orang atau 37,5%. Artinya betapa rendahnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor dispenda kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa punya tanggung jawab kepada pemerintah sama sekali.

## **V.2 Analisis Uji Hipotesis Pengaruh Pelayanan Penerimaan Pajak terhadap Partisipasi Masyarakat Pada Kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir**

Terdapat lima variabel bebas (Independen Variable) dan variabel terikat (Dependen Variable). Adapun variabel bebas terdiri dari : Kehandalan (X1), Daya tanggap (X2), Keyakinan(X3), Empati(X4), dan berwujud (X5), sedangkan variabel terikat adalah Partisipasi Masyarakat (Y). untuk mengetahui pengaruh

suatu variabel independen terhadap variabel dependen pada kantor Dispenda kabupaten Rokan Hilir, dalam analisis ini menggunakan program SPSS for windows.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS Windows, maka dapat disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel V.7 : Nilai koefisien Regresi, T hitung F hitung koefisien Determinasi Berganda.**

	X1 (Kehandalan)	X2 (Daya Tanggap)	X3 (keyakinan)	X4 (Empathy)	X5 (Berwujud)
Konstanta (-2,779)					
Koefisien regresi	0,378	-0,014	0,473	0,143	0,205
Nilai t hitung	4,086	-0,209	6,101	2,067	2,923
Signifikan	0,000	0,835	0,000	0,042	0,004
Nilai t tabel (1,658)					
Nilai Fhitung(90,598)					
Nilai F tabel(2,29)					
Koefisien determinasi berganda (R <sup>2</sup> ) (0,839)					
R (0,916)					

*Sumber : Data Olahan*

Berdasarkan data diatas, maka diketahui bahwa persamaan linear berganda dalam analisis ini adalah:

$$Y = -2,779 + 0,378 X_1 - 0,014 X_2 + 0,473 X_3 + 0,143 X_4 + 0,205 X_5$$

Keterangan :

Y	= Partisipasi Masyarakat
a	= Konstanta
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub> , b <sub>4</sub> , b <sub>5</sub>	= Koefisien Regresi
X <sub>1</sub>	= Kehandalan
X <sub>2</sub>	= Daya Tanggap
X <sub>3</sub>	= Keyakinan
X <sub>4</sub>	= Empati
X <sub>5</sub>	= Berwujud

#### **V.2.1 Konstanta**

Nilai konstanta yang diberikan pada persamaan ini adalah  $-2,779$  yang menunjukkan bahwa apabila variabel terikat tidak diberi nilai (0) maka akan mengakibatkan nilai dari variabel bebas menjadi  $-2,779$  atau partisipasi masyarakat akan menurun.

Apabila pelayanan yang diberikan pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir tidak sesuai dengan keinginan masyarakat wajib pajak maka tingkat kepuasan dan partisipasi masyarakat tentunya akan menurun. Seperti yang terdapat dalam Windardi (2000), yang menyatakan bahwa Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pegawai instansi dalam meningkatkan partisipasinya adalah:

- a). Menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang relatif lebih baik dari pada persaingan pasar.
- b) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Jika di lihat dari tabel I.1 menyatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan masih terdapat beberapa orang masyarakat yang belum melakukan pembayaran. Namun pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir menyatakan bahwa mereka telah melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin, jadi dapat di simpulkan bahwa belum semua masyarakat wajib pajak menerima pelayanan dengan baik. Maka diharapkan kepada pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir Khususnya pada pegawai penerimaan pajak Bumi dan Bangunan hendaknya melakukan pelayanan yang merata kepada masyarakat.

#### **V.2.2 Koefisien Regresi Variabel *Reliability***

Nilai  $b_1 = 0,378$  menunjukkan bahwa setiap penambahan suatu variabel Kehandalan, maka meningkatkan partisipasi masyarakat sebesar 0,378 satuan variabel.

Variabel pertama yang mempunyai pengaruh terhadap partisipasi adalah *Reliability*, menurut pendapat responden pelayanan yang diberikan oleh pegawai penerimaan pajak pada kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari variabel *Reliability* sudah memenuhi apa yang telah dijanjikan kepada masyarakat, kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir juga memberikan perhatian penuh terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat, kantor Dispenda

Kabupaten Rohil juga mampu menyelesaikan pelayanan tepat waktu dan jarang melakukan kesalahan dalam transaksi, tetapi sebagian responden ada yang menyatakan masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai penerimaan pajak pada kantor Dispenda Rohil hal ini sesuai dengan respon yang diberikan kepada masyarakat wajib pajak sering melakukan kesalahan dalam melakukan transaksi, kurang menanggapi permasalahan yang ada.

Pada variabel ini jika dihubungkan dengan tabel I.1 maka didapat suatu kesimpulan yang didapat bahwa, variabel *reliability* sangat mempengaruhi jumlah masyarakat yang melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan dilihat dari variabel daya tanggap yang diberikan oleh pihak kantor Dispenda rohil.

Dari hasil analisis yang telah diterangkan di atas bila dihubungkan dengan teori pelayanan yang dikemukakan oleh Tohari, (1998:10) dikemukakan dalam empat Scenario pelayanan poin pertama menyatakan bahwa "pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan yang memberikan kepuasan maksimal bagi perusahaan". Pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Dispenda Rohil terhadap masyarakat telah memenuhi keinginan yang diharapkan. Hal ini menyatakan bahwa penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh pelayanan yang dilakukan oleh penerima pajak mempunyai hubungan terhadap partisipasi masyarakat karena dilihat dari teori dan hasil penelitian yang dilakukan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel

bebas dan variabel terikat.

Permasalahan yang dihadapi Kantor Dispenda Kabupaten Rohil sekarang adalah jumlah masyarakat yang membayar pajak bumi dan bangunan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan namun tidak di iringi dengan realisasi yang ada. Jika dilihat dari hasil kuesioner penelitian memang terdapat beberapa masyarakat yang menyatakan kurangnya pelayanan yang diberikan, di lihat dari variabel *reliability*.

Dari permasalahan yang dihadapi oleh kantor Dispenda Kabupaten Rohil di atas, peningkatan partisipasi masyarakat dapat tercapai, apabila tingkat kepuasan masyarakat wajib pajak meningkat. Dengan demikian diharapkan kepada pegawai kantor Dispenda untuk meningkatkan pelayanan dari variabel daya tanggap.

### **V.2.3 Koefisien Regresi variabel *Responsiveness***

Nilai  $b_2 = -0,014$  menunjukkan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel daya tanggap, maka akan mengurangi partisipasi masyarakat sebesar - 0,014 satuan variabel. Pada variabel daya tanggap kurang terhadap partisipasi masyarakat jika dilihat pada tabel dan perumusan masalah karena mempunyai nilai yang negatif terhadap partisipasi.

Variabel yang kedua yang mempengaruhi partisipasi masyarakat adalah *responsiveness*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pendapat dilakukan dapat diketahui bahwa pendapat responden pada umumnya belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor



Dispenda Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari *Responsiveness*, masyarakat wajib Pajak merasa bahwa kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir cepat menanggapi permintaan dan kebutuhan masyarakat wajib Pajak, selalu melayani Masyarakat dengan baik dan memberikan sikap yang profesional.

Namun sebagian responden ada yang menanggapi bahwa kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang menanggapi tidak setuju sebesar 38,4% jika dilihat dari variabel *Responsiveness*. Untuk itu diharapkan kepada pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rohil agar meningkatkan pelayanan dari segi *Responsiveness*.

Dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel *Responsiveness* yaitu -0,014 yang menunjukkan bahwa tingkat daya tanggap pegawai kantor Dispenda Rohil masih sangat rendah. Hal ini dapat mengurangi tingkat partisipasi masyarakat menurun, jika partisipasi masyarakat menurun maka pendapatan daerah dari sektor pajak akan berkurang.

Dari tabel I.1 diketahui bahwa jumlah pembayaran pajak yang belum dibayarkan masih cukup tinggi, yang menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum membayarkan pajak Bumi dan Bangunan. jika dihubungkan dengan penelitian ini dan dilihat dari variabel *Responsiveness* Maka penurunan tingkat partisipasi bisa disebabkan rendahnya tingkat pelayanan (daya tanggap) yang di berikan oleh pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rohil.

Peranan pegawai kantor Dispenda Rohil, sangat penting dalam

peningkatan partisipasi masyarakat. Tujuan utama dari kantor Dispenda Kabupaten Rohil adalah peningkatan dalam pelayanan, setelah dilakukan analisis menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan pegawai penerimaan pajak dilihat dari variabel daya tanggap masih sangat rendah.

#### **V.2.4 Koefisien Regresi variabel *Assurance***

Nilai  $b_3 = 0,473$  menunjukkan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel keyakinan maka akan meningkatkan partisipasi masyarakat sebesar 0,473 satuan variabel. Pada variabel keyakinan sangat berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat dibandingkan pada data dan perumusan masalah serta variabel penelitian. Variabel keyakinan mempunyai nilai yang sangat tinggi dibandingkan dengan variabel lain.

Variabel ketiga yang mempengaruhi partisipasi masyarakat adalah *Assurance*. berdasarkan respon yang diberikan responden di peroleh gambaran bahwa kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir mampu membuat para masyarakat wajib pajak percaya bahwa kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat dan mampu membuat pelanggan merasa aman dalam bertransaksi.

Tujuan pajak bumi dan bangunan adalah mulia, akan tetapi itu akan tercapai apabila ada partisipasi masyarakat, sebab dengan partisipasi masyarakat tersebut akan menunjang pemerintah dalam pembangunan. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat diperlukan peran aktif pemerintah dan keterbukaan dalam setiap pengambilan keputusan untuk program yang dijalankan oleh kantor

Dispenda kabupaten Rohil dalam memberikan kebebasan kepada masyarakat wajib pajak. untuk menyampaikan keluhan-keluhan yang ada. sehingga masyarakat merasa terdorong untuk membayar pajak.

Dari tabel I.1 dapat dilihat bahwa peningkatan jumlah penerimaan pajak sangat tinggi, tetapi partisipasi masyarakat masih sangat rendah dalam membayarkan pajak bumi dan bangunan Dari hasil data olahan (tabel V.7), dapat dilihat bahwa variabel *Assurance* mempunyai nilai koefisien regresi yang paling tinggi jika dibandingkan dengan variabel lainnya. dari tingginya *assurance* itu ternyata belum bisa mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan tanpa dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rohil di lihat dari variabel *Assurance* sudah sangat bagus. Hal ini hendaknya dipertahankan supaya mendapat kepercayaan dari masyarakat.

#### **V.2.5 Koefisien Regresi variabel *Empathy***

Nilai  $b_4 = 0,143$  menunjukkan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel *empathy* maka akan meningkatkan partisipasi masyarakat sebesar 0,143 satuan variabel. Pada variabel *empathy* sudah memberikan nilai tambah pada pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rohilr dalam meningkatkan partisipasi masyarakat setelah dilihat pada perumusan masalah penelitian karena mempunyai nilai yang positif terhadap partisipasi masyarakat.

Variabel selanjutnya variabel *Empathy*, dimana dalam hal ini menurut responden menyatakan sudah memuaskan, namun sebagian responden

menyatakan bahwa cara pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rohil memberikan perhatian personal, mengutamakan kepentingan pelanggan masih kurang, hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 43,8%. dari subjek yang diteliti. Oleh karena itu diharapkan kepada pihak instansi agar meningkatkan pelayanan dari segi *Empathy*, sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat.

Pelayanan penerimaan pajak jika di lihat dari variabel empati pada kantor Dispenda Kabupaten Rohil mempunyai nilai koefisien regresi, mempunyai nilai yaitu 0,143 yang menunjukkan bahwa variabel ini mempunyai pengaruh terhadap partisipasi masyarakat . Kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir di lihat dari kuesioner yang telah disebarkan menunjukkan bahwa masyarakat wajib pajak menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan jika di lihat dari variabel *Empati*, karena jumlah responden yang memilih setuju sebanyak 42 orang dan jika dilihat nilai koefisien regresi 0,143. yang berarti bahwa variabel Pelayanan dari indikator empati mempunyai pengaruh terhadap variabel partisipasi masyarakat.

Jika dilihat dari pada pembahasan diatas dan dibandingkan dengan tabel I.1 maka indikator empati mempunyai peranan dalam meningkatnya jumlah partisipasi masyarakat.

#### **V.2.6 Koefisien Regresi variabel *Tagible***

Nilai  $b_5 = 0,205$  menunjukkan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel berwujud maka akan meningkatkan partisipasi masyarakat sebesar 0,205 satuan variabel. Pada variabel berwujud responden sudah memberikan kepuasan

kepasa masyarakt yang intinya akan meningkatkan partisipasi masyarakt dalam membayar pajak bumi dan bangunan, setelah dibandingkan dengan perumusan masalah penelitian.

Variabel yang mempengaruhi partisipasi masyarakat ialah *Tangible*, pada sebagian responden memberikan tanggapan bahwa kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir sudah memiliki peralatan yang modern, fasilitas fisik yang diberikan juga menarik secara visual, serta karyawan yang memiliki penampilan yang menarik, dengan jumlah responden yang memberikan respon setuju dari pernyataan diatas sebanyak 36,5% dan yang menyatakan tidak setuju 36,5%. Untuk itu diharapkan pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rohil memperhatikan pelayanan dari segi *Tangible* agar bisa mempengaruhi dalam peningkatan partisipasi masyarakat.

Peranan media komunikasi, penampilan fisik bangunan serta peralatan dan personil yang menarik merupakan hubungan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Hal ini juga tidak terlepas dari penilaian masyarakat wajib pajak.

Kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir sebagai suatu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa tentunya memperhatikan hal-hal diatas. Hal ini direalisasikan dengan adanya ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat serta menyediakan media komunikasi bagi masyarakat wajib pajak dengan mengadakan telepon, supaya keluhan yang dihadapi masyarakat dapat diajukan tanpa datang ke kantor tersebut. Dan sistem penyimpanan data yang tersedia di

komputer, yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melihat data-data yang dibutuhkan. Dari dari semua kelebihan diatas terdapat kekurangan yang belum diperhatikan oleh kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir yaitu sarana parkir bagi para masyarakat. Demi meningkatnya partisipasi masyarakat maka hendaknya variabel Pelayanan di lihat dari indikator *Tangible* perlu ditingkatkan.

### **V.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Berganda**

Berdasarkan tabel V.7 diatas dapat diketahui bahwa variabel-variabel bebas dalam penelitian ini memiliki hubungan yang sangat erat dengan variabel terikat yaitu partisipasi masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,916. nilai R ini juga menunjukkan adanya linear positif antara variabel bebas dengan variabel terikat, yang berarti variabel X1, X2, X3, X4, X5 variabel bebas bersama-sama mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel Y (partisipasi masyarakat).

### **V.2.2 Koefisien Determinasi ( R<sup>2</sup>) atau R Square**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh simultan atau keseluruhan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).berdasarkan tabel V.7 diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)sebesar 0,839 atau 83,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kelima variabel bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan dan memberikan sumbangan terhadap variabel terikat sebesar 83,9% sedangkan sisanya 0,161 atau 16,1% (1-0,839) dapat diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### **V.2.3 Uji F-test**

Uji F digunakan untuk menguji apakah semua variabel bebas secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Y). Untuk membuktikan hal tersebut, maka dilakukan uji F, sebelum melakukan pengujian, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ho: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible tidak berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi masyarakat.

Ha: Faktor reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi masyarakat.

Ho dapat diterima bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan Ha diterima apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS (dapat dilihat di tabel ANNOVA) bahwa nilai F hitung sebesar 90,598 dan diketahui bahwa nilai F tabel dengan tingkat signifikan (alpha) 5% sebesar 2,29 hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung  $90,598 > \text{nilai } F_{tabel} 2,29$  maka Ha dapat diterima.

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan variabel bebas(X1, X2, X3, X4, X5 ) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat partisipasi masyarakat (Y).

### **V.2.4 Uji T-test**

Berdasarkan hasil perhitungan di peroleh nilai t hitung X1 sebesar 4,086 dan nilai t tabel adalah 1,658. jadi t hitung lebih besar dari t tabel ( $4,086 > 1,658$ )

dengan tingkat signifikan 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor kehandalan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan di kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir.

Selanjutnya  $t$  hitung  $X_2$  sebesar  $-0,209$  dan nilai  $t$  tabel adalah  $1,658$ . jadi  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel ( $-0,209 < 1,658$ ) dengan tingkat signifikan  $0,835$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor daya tanggap berpengaruh negatif terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan pada kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir.

Selanjutnya nilai  $t$  hitung  $X_3$  sebesar  $6,101$  dan nilai  $t$  tabel adalah  $1,658$ . jadi  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel ( $6,101 < 1,658$ ) dengan tingkat signifikan  $0,000$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor keyakinan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan di kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir.

Selanjutnya nilai  $t$  hitung  $X_4$  sebesar  $2,067$  dan nilai  $t$  tabel adalah  $1,658$ . jadi  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel ( $2,067 < 1,658$ ) dengan tingkat signifikan  $0,042$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor empati memberikan pengaruh secara signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir.

Selanjutnya nilai  $t$  hitung  $X_5$  sebesar  $2,923$  dan nilai  $t$  tabel adalah  $1,658$ . jadi  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel ( $2,293 < 1,658$ ) dengan tingkat signifikan  $0,004$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor berwujud memberikan



pengaruh secara signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kantor Dispenda kabupaten Rokan Hilir.

Berdasarkan analisis diatas dapat diketahui bahwa variabel *Assurance* (keyakinan) atau X3 mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap terhadap variabel partisipasi masyarakat (Y) dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa t hitung variabel *Assurance* lebih besar dari variabel lainnya.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **VI.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, berikut ini dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini pelayanan yang dilakukan oleh penerimaan pajak dikelurahan bagan hulu kecamatan bangko kabupatenrokan hilir masih rendah. terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Hal ini terlihat bahwa dari 96 responden yang menjawab alternatif tidak setuju memiliki angka yang paling banyak (tinggi). Namunn dapat kita lihat dari tabel 1.1 tentang target dan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan di kecamatan bangko pada tahun 2009, terlihat bahwa pendapatan dari sektor pajak bumi dan bangunan (PBB) menurun secara drastis. Dikelurahan bagan hulu khususnya ditargetkan sebanyak Rp24.115.143 namun realisasinya hanya 6.171.720. padahal dari tahun 2004 sampai dengan tahun 2008 yang ditargetkan setiap tahunnya semakin meningkat namun belum di iringi dengan realisasinya. Tidak heran jika masyarakat kelurahan bagan hulu kurang berpartisipasi khususnya dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kelurahan bagan hulu masih rendah.

2. Dalam penelitian ini juga menyatakan bahwa dari kelima indikator variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB) di kelurahan bagan hulu, kecamatan bangko, kabupaten rokan hilir. Dari kelima indikator variabel pelayanan yang paling dominan mempunyai pengaruhnya adalah keyakinan atau *assurance*. Hal ini sesuai dengan survey yang telah dilakukan langsung oleh penulis dimana Kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir belum mampu memberikan keyakinan secara total kepada masyarakat kelurahan bagan hulu secara total.
3. Adapun pengaruh masing-masing variabel yang diteliti terhadap partisipasi masyarakat dengan uji  $t$  —  $t$  dimana  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  adalah :
  - a. Nilai  $t$ -hitung variabel kehandalan ( $X_1$ ) ini adalah 4,086 dengan nilai signifikan 0,000 dari taraf signifikan 5%. Hal ini melebihi nilai  $t$ -tabel 1,658. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$  berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi masyarakat.
  - b. Nilai  $t$ -hitung variabel daya tanggap ( $X_2$ ) ini adalah —0,209. Hal ini melebihi nilai  $t$ -tabel 1,658 dengan nilai signifikan 0,835. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_2$  mempunyai pengaruh yang negatif terhadap partisipasi masyarakat.
  - c. Nilai  $t$ -hitung variabel Keyakinan ( $X_3$ ) ini adalah 6,101. Hal ini melebihi nilai  $t$ -tabel 1,658 dengan nilai signifikan 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_3$  berpengaruh secara signifikan terhadap

partisipasi masyarakat.

d. Nilai t-hitung variabel empati (X4) ini adalah 2,067. Hal ini melebihi nilai Mabel 1,658 dengan nilai signifikan 0,042. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X4 berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi masyarakat.

e. Nilai t-hitung variabel Berwujud (X5) ini adalah 2,923. Hal ini melebihi nilai t-tabel 1,658 dengan nilai signifikan 0,004. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X5 berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi masyarakat.

3. Adapun pengaruh kelima variabel secara serempak yaitu kehandalan(X1), daya tanggap (X2), keyakinan (X3), empati (X4), dan berwujud (X5) terhadap partisipasi masyarakat dengan uji F dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$  adalah F hitung sebesar 90,598 lebih besar dari F tabel sebesar 2,29 . maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kelima variabel (X1, X2, X3, X4, dan X5) secara bersama-sama atau serempak mempengaruhi terhadap partisipasi masyarakat.

## **VI.2 Saran**

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan di atas, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti kemukakan sebagai berikut :

1. Disarankan kepada pegawai kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir betul-betul memperhatikan keluhan-keluhan maupun masukan-masukan yang disampaikan oleh masyarakat, dilayani dengan cepat sehingga masyarakat wajib

pajak merasa puas karena diperhatikan dan dilayani dengan baik.

2. Dari penelitian ini diketahui bahwa variabel *Assurance* sangat mempengaruhi partisipasi masyarakat, untuk itu pihak kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir lebih meningkatkan *Assurance* nya.
3. Dalam rangka mempertahankan kualitas pelayanan maka diharapkan agar meningkatkan perhatian kebutuhan masyarakat wajib pajak agar dapat berpartisipasi dengan baik.
4. Dalam melakukan penelitian selanjutnya, sebaiknya jumlah sampel yang diteliti di tambah lagi, dengan begitu variabel yang kurang berpengaruh dalam penelitian bisa digunakan kembali untuk mengukur tingkat partisipasi masyarakat, selain itu variabel juga harus di tambah lagi mengingat banyak variabel yang bisa mempengaruhi partisipasi masyarakat. Dengan demikian hasil penelitian tersebut sangat membantu instansi pemerintah khususnya pada kantor Dispenda Kabupaten Rokan Hilir untuk lebih baik kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Amin, Muhammad, 2003 Skripsi (*Partisipasi masyarakat dalam Program Bina Desa Hutan di Desa Langgam kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan*), Pekanbaru : UNRI.
- Husein, Umar, 2003 *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Etika Administrasi Negara*, Jakarta : PT Grafindo Persada.
- Moenir. A.S.. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta, 2002
- Mardikanto. T, 1997. *Petunjuk Penyuluhan*, Surabaya : Usaha Nasional.
- Pasaribu, I. L dan Simandjuntak. B 2000. *Sosiologi Pembangunan*, Bandung : Tarsito.
- Pandiangan, Liberty, 2002, *Pemahaman Praktis Undang – Undang Perpajakan Indonesia*, Jakarta : Erlangga.
- Pudiyatmoko, Sri, 2002, *Pengantar Hukum Pajak*, Yogyakarta : Andi
- Rangkuti, Fredy, 2003 *Measuring Costomer Satisfaction*, PT. Gramedia pustaka utama, Jakarta.
- Slamat, Margono, 2001. *Meningkatkan Partisipasi dalam Pembangunan Desa*, Malang : LPM Universitas Brawijaya.
- Siagian, Sondang P, 2005. *Administrasi Pembangunan*, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sugiyanto, 2008, *Pajak dan Distribusi daerah*, Jakarta : PT Grasindo.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta
- Sukirno, Sadono, 2006. *Ekonomi Pembangunan : Proses, Masalah dan dasar kebijakan*, Jakarta : Kencana
- Tjiptono, Fandi, 2004, *Manajemen Jasa, Edisi kedua, Andi offset*, Yogyakarta
- Tjahjono, Achmad dan Triyono Wahyudi, 2003, *Perpajakan Indonesia Pendekatan soal jawab dan kasus*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- The Liang Gie, *Unsur- unsur Administrasi*, Karya kencana, Bandung, 2001
- Widiyanti dan Senindhia, 2003 *Koperasi Dan Perekonomian Indonesia* Cu,

Jakarta Cipta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah daerah.

Undang -Undang Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Pajak Bumi & Bangunan.

Undang -Undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Mendagri, No 14 Tahun 1984 tentang Hak, Wewenang, Kewajiban Kepala desa Dalam Menyelenggarakan urusan pemerintah daerah.

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Bangko Tahun 2009 .....	3
Table I.2 Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kelurahan Bagab Hulu Tahun 2009.....	5
Bagan Organisasi Dispenda Kabupaten Rokan Hilir .....	63
Table V.1 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilihat Dari <i>Reability</i> (Kehandalan) .....	67
Table V.2 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilihat Dari <i>Respocipeness</i> (Daya Tanggap) .....	69
Table V.3 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilihat Dari <i>Assurance</i> (Keyakinan) .....	70
Table V.4 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilihat Dari <i>Empaty</i> .....	72
Table V.5 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dilihat Dari <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	73
Table V.6 Gambaran Umum Partisipasi Masyarakat.....	75
Table V.7 Nilai Koefisien Regresi, T Hitung F Hitung Koefisien Determinasi Berganda.....	77